

# การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ภักกมล ไจมา<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาประชากรซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ(รวม) เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ด้านความคาดหวังในความพยายาม(Effort Expectancy) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน(Facilitating Conditions)

**คำสำคัญ :** (1) การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ เทศบาลตำบลหนองแห้ว

### Abstract

This research aims at studying the acceptance and usage of technology affecting the performance of government officials and government employees in provincial administrative organization, Mueang Chiang Mai District. There are three factors to consider: Personal factor, Factor of acceptance and usage of technology and Operational efficiency factor. The population of this research was 400 government officials and employees in provincial administrative organization, Mueang Chiang Mai District. The results show that in Personal factors: gender, age, job position, education level, length of service (total) and technology used in different work effected levels of opinions on the performance of the work differently. And there are three factors of the adoption and use of technology that effected the performance of the government officials and government employees in provincial administrative organization, Mueang Chiang Mai District are Performance Expectancy, Effort Expectancy and Facilitating Conditions.

**Keywords :** (1) acceptance and usage of technology (2) affective performance (3) provincial administrative organization

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผสมกับปัญหาหรือความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีจำกัด รวมทั้งปัจจัยทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือธุรกิจ ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทำให้เข้าถึงข้อมูลเดียวกันได้ โดยการสื่อสารและทำงานร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากทุกๆ ที่ ทุกเวลา อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าการทำด้วยมือ (Manual)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน ช่วยให้ลดระยะเวลาลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย เทคโนโลยีจึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ องค์กรจะต้องมีการศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานด้วย เพื่อสามารถนำไปบูรณาการร่วมกับแนวทางการจัดการองค์กร

ความรู้และการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการยอมรับและนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยี เพื่อเป็นการประสานเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของคนในองค์กรเข้าด้วยกัน รวมถึงการเชื่อมโยงเข้าเครือข่ายสาธารณะ ตลอดจนเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นๆ และประชาชนทั่วไป

การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี จนเกิดการปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบเดิมๆ โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มคุณค่าของงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ๆเกิดขึ้นมากมาย เป็นเทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่น การส่งข้อความ ผ่าน Messenger Facebook .LINE สามารถส่งไฟล์งานได้ทันที ทำให้ผู้ใช้งานสะดวกในการนำไปใช้ต่อ ไม่ต้องเสียเวลามาพิมพ์ใหม่ หรือการใช้ไฟล์เอกสารร่วมกัน เช่น (Document Sharing) หรือการจัดเก็บข้อมูล (Data Storage) เช่น Google Drive , Drop box ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่สิ่งสำคัญในการจะใช้เทคโนโลยีใดๆ ผู้ใช้ (User) ต้องมีความสนใจ ใฝ่รู้ ที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ซึ่งมีหลายปัจจัยที่จะทำให้เกิดการยอมรับและใช้งานอย่างจริงจัง ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้เอง หรือความคาดหวังในตัวและเทคโนโลยีนั้นๆ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้น 2 เรื่อง ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) และทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่าย (Costs)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 10 (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่.(2563) สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2563, จาก <https://chiangmaillocal.go.th/> ) โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาศึกษา เดือนกันยายน-ธันวาคม 2563

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

**ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี** Venkatesh, Davis and Morris (2003) โดยอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี 4 ปัจจัยคือ

**ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)** หมายถึง การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีที่ใช้นั้นสามารถลดระยะเวลาในการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (Viswanath et al., 2003) การศึกษาของ Silic and Back (2013) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานได้ จะทำให้ผู้ใช้งานงานเต็มใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี

**ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)** หมายถึง ระดับการรับรู้ในความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน หรือสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่ายสะดวกไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายจะทำให้ผู้ใช้คาดหวังในประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน และตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการทำงานในที่สุด (Venkatesh et al., 2003) การขยายกรอบแนวคิดจากทฤษฎี UTAUT เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลพบว่าปัจจัยทางด้านความคาดหวังในความพยายาม ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ (Venkatesh, Thong and Xu, 2012)

**อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)** หมายถึง อิทธิพลของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ เช่น ครอบครัวและเพื่อน ๆ (Venkatesh et al., 2003) นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมยังหมายถึง อำนาจของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกการใช้งาน อิทธิพลทางสังคมมีความสำคัญมากสำหรับเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน เพราะเป็นเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคม (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) เนื่องจากเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันเป็นรูปแบบทางเทคโนโลยีที่ไม่สามารถใช้เพียงลำพังคนเดียวอิทธิพลของสังคมจะเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร (Olschewski, Renken, Bullinger and Moslein, 2013)

**สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)** หมายถึง ความพร้อมขององค์กรและทรัพยากร ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบซอฟต์แวร์ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่องค์กรได้จัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการใช้งานของระบบเป้าหมาย (Venkatesh et al., 2003) ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรและทางเทคนิคที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานระบบได้ (Venkatesh, Brown, Maruping and Bala, 2008)

และตัวแปรเสริม/ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ(รวม) เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

**ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** Peterson & Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson โดยได้คัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) และความเข้ากันได้ (Compatibility) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานที่บุคลากรในองค์กรคาดหวังว่าเมื่อใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันจะช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ ความเข้ากันได้ (Compatibility) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร คือปัจจัยทางด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) โดยอาจมีสาเหตุมาจากผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดีอยู่แล้วความแตกต่างของผลการวิจัยอาจเกิดจากความต่างกันทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นงานวิจัยจากต่างประเทศ ซึ่งการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเทศจะมีพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อผลของความคิดเห็นหรือความคาดหวังจากสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้สามารถส่งผลต่อผลของการวิจัยได้เช่นกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีกำหนดขนาดตามสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) จำนวนได้เท่ากับ 342 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบ

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ( Probability sampling ) ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งอาศัยกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ในด้านความเหมาะสมของเนื้อหา(Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา (Wording) ตลอดจนความครอบคลุมของเนื้อหาและตัวแปรที่ต้องการศึกษา และมีการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องเหมาะสม โดยการคำนวณค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วนำผลไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้ในการสอบถามจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Combrash's Alpha ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ที่ได้จะแสดงให้ทราบถึงระดับความคงที่ของชุดแบบสอบถาม หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้มาก จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่าง 40 ราย จะได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.800-1.00 จากข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ(primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทุติยภูมิ(secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การจัดทำข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน โดยหลังจากเก็บข้อมูลได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้จาก Google form มาจัดทำโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับประมวลผล และนำมาบันทึกในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 และเพศชายจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 25-35 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คนคิดเป็นร้อยละ 24.8 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับนักวิชาการ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ ลูกจ้างประจำจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุราชการ 4-6 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอายุราชการ 8-10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานส่วนใหญ่ใช้ ข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant Messaging เช่น Messenger , LINE) จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ อีเมลล์ (E-mail) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 การใช้เอกสารร่วมกัน(Document Sharing) เช่น Google Drive ,Drop box จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และการประชุมทางไกล (Videoconferencing เช่น ZOOM) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ในเรื่องของเทคโนโลยีช่วยช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากที่สุด

#### ผลของการศึกษาและทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติ



ราชการ(รวม) จะมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด กัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)(X1) ด้านความคาดหวังในความพยายาม(Effort Expectancy)(X2) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน(Facilitating Conditions)(X4) ของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) (X3) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### อภิปรายผล

การศึกษา เรื่องปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ(รวม) เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ของเสาวนีย์ มหาชัย,ชาคริต สกกุลอิสรียาภรณ์,แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์(2562: บทคัดย่อ) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) กล่าวคือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความคาดหวังประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานต้องช่วยให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น สามารถทำงานได้ปริมาณมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม เช่น เทคโนโลยีที่นำมาใช้ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ได้ง่าย และมีเทคโนโลยีใหม่ๆ น่าสนใจ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ก็ควรมีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีที่ดีโดยการให้บุคลากรเข้ารับการอบรม สอนงาน หรือฝึกปฏิบัติเพื่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีและเกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานรวมถึงมีการวางแผนและเตรียมการทำงานไว้ล่วงหน้า การรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยอาจมีสาเหตุมาจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับนักวิชาการและระดับหัวหน้างาน จึงค่อนข้างมีความรู้และใช้งานเทคโนโลยีในการปฏิบัติราชการเป็นอย่างดีอยู่แล้วจึงทำให้อิทธิพลทางสังคมนี้อาจไม่มีผลกระทบต่อกรยอมรับการใช้งานทางด้านเทคโนโลยี

โดยผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สกฤต อิศริยาภรณ์, แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2562: บทคัดย่อ) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัด นครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ สูง ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ.01 และยังคงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์ (2558) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร พบว่าปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) และความเข้ากันได้ (Compatibility) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานที่บุคลากรในองค์กรคาดหวังว่าเมื่อใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันจะช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพ รวมถึงบุคลากรที่คอยดูแลในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา
2. มีแผนการพัฒนา/อบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. มีการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายใน ภายนอก และระหว่างหน่วยงาน
4. พัฒนาการทำงานรวมทั้งรูปแบบบริการให้เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ รวมถึงการสรรหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต
5. มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อกำหนดมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์และครอบคลุมทุกบริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ เมือง เชียงใหม่เท่านั้นและเป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก จังหวัดอื่นๆหรือศึกษาทั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากกลุ่มข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกัน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆซึ่งอาจทำให้ทราบถึงปัจจัยที่แตกต่างกันไปด้วย

2. การศึกษาค้นคว้าเป็นการศึกษาถึงการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ เมืองเชียงใหม่เท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์.(2558). **ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีร่วมกันของบุคลากรในองค์กร.** วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิรินภา ทาระนัด.(2561). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พฤษิทธิ อุกุม.(2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว.** วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนีย์ มหาชัย,ชาคริต สกฤตสิริยาภรณ์,แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์.(2562). **การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). **องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.** ชลบุรี:มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.** สืบค้นเมื่อวันที่ พฤษภาคม 5, 2563 จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไกรเฮ่ สยาม จำกัด.** [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา].
- สมเกียรติ แก้วหอม. (2555). **แนวความคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.** สืบค้นเมื่อวันที่ พฤษภาคม 5, 2563 จาก [http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html)
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียสมา รีน เซอร์วิสเซ่ จำกัด (มหาชน).** [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ (2563). **ข้อมูลองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เทศบาลเมือง เทศบาลนคร เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล.** สืบค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 25, 2563 จาก <http://chiangmaillocal.go.th/>