

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อีเลิร์นนิงโดยเจ้าหน้าที่รัฐในกรมสรรพากร

Factors affecting the use of E-learning by Government Officers in the Revenue Department

อรวีรา สุภาพเนตร^{1*} วรณพงศ์ บุญศิริธรรมชัย²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Ornwira Supabnet^{1*} Waranpong Boonsiritomachai²

^{1,2}Faculty of Business Administration, Kasetsart University

*Corresponding Author E-mail: ornwira.s@ku.ac.th

(Received: May 28, 2022; Revised: July 16, 2022; Accepted: July 18, 2022)

บทคัดย่อ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเลิร์นนิง (E-learning) ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และอาจเป็นประสบการณ์ที่แปลกใหม่สำหรับบุคลากรบางส่วน งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิง และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิง ประกอบด้วย ปัจจัยรวมด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง .707 – .922 ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9) จำนวน 308 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ พบว่า ช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิงของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ในส่วนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้แก่ ด้านทัศนคติ ($\beta = .447$) และด้านแรงจูงใจภายใน ($\beta = .135$) ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = .119$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = .109$) ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ($\beta = .093$) และด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\beta = .092$) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: อีเลิร์นนิง, ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี, ทัศนคติ, แรงจูงใจภายใน

Abstract

Due to the epidemic of COVID-19, e-learning has been widely used in human resource development. It might be a new experience for someone to use it. This research aims to compare demographic factors that affect the intention of using e-learning and to investigate the factors that affect the intention of using e-learning – namely UTAUT factors, attitude, and intrinsic motivation. The questionnaire was used in this study, has the reliability of Cronbach's alpha coefficient of each variable was between .707 – .922, to collect data from 308 employees who are working at the regional 1 of the Revenue Department (Bangkok Area Revenue Office 1 to 9). Frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-Test, one-way ANOVA analysis of variance, correlation coefficient analysis, and linear regression analysis were used to analyze the data. Regarding the results of demographic factors, the difference in work experience has an impact on the intention of using e-learning. From the multiple regression analysis, it was found that factors have a positive effect on an employee's intention to use e-learning at a statistically significant level of .01 were attitude ($\beta = .447$) and intrinsic motivation ($\beta = .135$) whereas facilitating conditions ($\beta = .119$), social influence ($\beta = .109$), performance expectancy ($\beta = .093$) and effort expectancy ($\beta = .092$) had a positive effect on an employee's intention to use e-learning at a statistically significant level of .05.

Keywords: E-learning, UTAUT, Attitudes, Intrinsic Motivation

บทนำ

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มุ่งขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้วยองค์ความรู้ (จรัสพงศ์ คลังกรณ์, 2561) โดยการมีส่วนร่วมจากองค์กรทุกภาคส่วน และมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของคน (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรทั้งปัจจุบันและในอนาคต ในช่วงที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ได้เกิดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ทั่วโลก ซึ่งเป็นอันตรายถึงชีวิต จึงทำให้วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน การเรียน และกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างองค์กรและพนักงาน (Chanana & Sangeeta, 2020) เพื่อจำกัดการเดินทาง เลี่ยงการสัมผัส และลดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เช่นเดียวกับในประเทศไทย มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารในการเรียนและทำงานมากที่สุด ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรส่วน

ใหญ่ได้มีการใช้สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเลิร์นนิ่ง เพื่อฝึกอบรมพนักงาน (ภริตา ภักดีสัตยพงศ์, 2564) และคาดว่าแนวโน้มการเรียนรู้ด้วยอีเลิร์นนิ่งจะเติบโตขึ้นอย่างมากในอนาคต โดยเฉพาะประเทศในทวีปเอเชีย

องค์กรภาครัฐได้นำอีเลิร์นนิ่งมาใช้ในการบวนการเรียนรู้แทนการจัดฝึกอบรมในสถานที่เช่นเดียวกัน เป็นเหตุให้งบประมาณโครงการสัมมนาและฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 19.19 ล้านบาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 19.67 ล้านบาท และปรับลดงบประมาณจัดสรรลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คงเหลือจำนวน 12.69 ล้านบาท และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คงเหลือจำนวน 3.98 ล้านบาท (กรมบัญชีกลาง, 2565) อีเลิร์นนิ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมเท่านั้น ยังสามารถเพิ่มความยืดหยุ่นในการพัฒนาบุคลากรทางไกลได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เช่นเดียวกับกรมสรรพากร เป็นหน่วยงานภาครัฐมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรภายใต้กระทรวงการคลัง แบ่งหน่วยงานบริการสำนักงานสรรพากรออกเป็น 12 ภาค โดยกรมสรรพากรมีนโยบายในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร ประกาศกระทรวงการคลัง เป็นต้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 แผนการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรจะเน้นการฝึกอบรมผ่านช่องทางออนไลน์และอีเลิร์นนิ่งเป็นส่วนใหญ่ (กรมสรรพากร, 2565)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการฝึกอบรมโดยใช้อีเลิร์นนิ่งจะเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดและถูกนำมาใช้มากขึ้น แต่สิ่งที่ต้องพิจารณาร่วมด้วยคือความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (Kapo et al., 2020) เนื่องจากการฝึกอบรมด้วยอีเลิร์นนิ่งจะไม่เข้มงวดมากนัก ดังนั้นประสิทธิภาพที่จะได้จากการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะใช้งานของบุคลากรเอง (Kanninen, 2009) ซึ่งความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งยังเป็นสิ่งที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน เนื่องจากการศึกษาในประเทศไทย มักเน้นการพัฒนารูปแบบของระบบอีเลิร์นนิ่ง และการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บไซต์ โดยไม่ได้เน้นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง งานวิจัยชิ้นนี้จึงทำการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง กรณีศึกษาของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9) ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการที่มีสัดส่วนบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่มากที่สุดที่ร้อยละ 10.22 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด โดยการสำรวจและทำความเข้าใจตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับการใช้อีเลิร์นนิ่งสำหรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และสามารถเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่กรมสรรพากรในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรสำนักงานสรรพากร
ภาค 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

การฝึกอบรมโดยใช้อีเลิร์นนิ่ง เป็นการฝึกอบรมโดยที่ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และเพิ่มความยืดหยุ่นเรื่องจำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรม รวมถึงผู้เรียนสามารถเลือกเรียนหลักสูตรที่ตนเองสนใจได้ (ภานุมาศ หมอสินธ์ และคณะ, 2563)

โดยทฤษฎีที่เหมาะสมในการอธิบายการนำอีเลิร์นนิ่งมาใช้ คือทฤษฎีการรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของมนุษย์ เพื่ออธิบายปัจจัยที่จะส่งผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ และยังสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคตได้ โดยแนวคิดที่อธิบายถึงการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของ Venkatesh et al. (2003) ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ อธิบายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบอีเลิร์นนิ่งว่าจะสร้างประโยชน์ เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ (Samsudeen & Mohamed, 2019) และสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายในการใช้งานได้ (Venkatesh et al., 2003) การศึกษาในอดีตแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพจากการใช้อีเลิร์นนิ่งมีผลกระทบในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่ง (Ofori et al., 2021; Kapo et al., 2020; Samsudeen & Mohamed, 2019; Thongsri et al., 2018) โดยผู้ใช้งานจะเต็มใจใช้อีเลิร์นนิ่งมากขึ้น หากได้รับรู้ว่าอีเลิร์นนิ่งสามารถสร้างประโยชน์ในกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้ (Ofori et al., 2021; Tarhini et al., 2017)

2. ความคาดหวังในความพยายาม เน้นไปที่การรับรู้ระดับของความยากง่ายในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (Venkatesh et al., 2003) การศึกษาก่อนหน้าแสดงให้เห็นว่า ความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้รับอิทธิพลอย่างมากจากการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน หากอีเลิร์นนิ่งใช้งานได้ง่ายจะทำให้ผู้เรียนมีแนวโน้มใช้งานอีเลิร์นนิ่งเพิ่มขึ้น (Tarhini et al., 2017) โดย Samsudeen & Mohamed (2019) เน้นว่าผู้ใช้งานที่มีการใช้เทคโนโลยีอยู่เป็นประจำหรือมีความคุ้นชินกับเทคโนโลยีจะใช้เวลาความพยายามในการใช้อีเลิร์นนิ่งลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีน้อย ซึ่งต้องใช้ความพยายามในการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งสูง (Abbad, 2021)

3. อิทธิพลทางสังคม ซึ่งหมายถึงอิทธิพลจากกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้งาน เช่น เพื่อนร่วมงาน องค์กร รัฐบาล และอื่น ๆ เชื่อว่าผู้ใช้งานควรใช้อีเลิร์นนิ่ง (Lwoga & Komba, 2015) งานวิจัยของ Sahu & Dubey

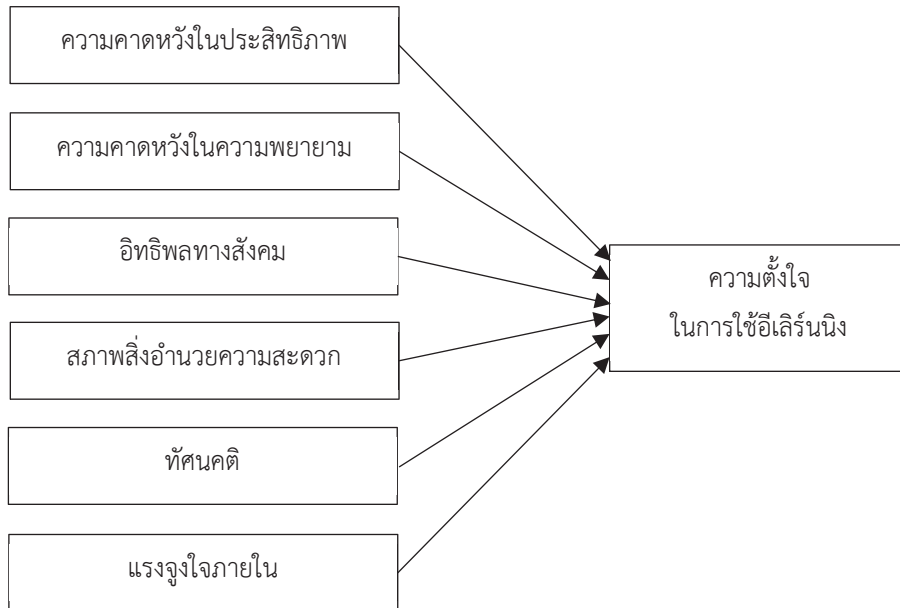
(2021) สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ของ Samsudeen & Mohamed (2019) ที่พบว่า อิทธิพลหรือการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน ครอบครัว สิ่งแวดล้อม มีผลต่อความตั้งใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนใช้อีเลิร์นนิ่งได้ รวมถึงสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ (Sahu & Dubey, 2021)

4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อธิบายถึงความสะดวกในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง โดยมีระดับความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรสามารถรองรับการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ (Venkatesh et al., 2003) ซึ่งตามทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนั้น สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (Ofori et al., 2021; Lwoga & Komba, 2015) โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีทรัพยากรที่จำกัด (Tarhini et al., 2017) แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Bakar, Razak & Abdullah (2013) พบว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อีเลิร์นนิ่งมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการนำอีเลิร์นนิ่งมาใช้ (Tarhini et al., 2017)

นักวิจัยหลายท่านได้นำทฤษฎี UTAUT ไปใช้ในการศึกษาปัจจัยที่กำหนดความตั้งใจและการนำเทคโนโลยีระบบใหม่มาใช้ในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น บริบทของ Internet Banking, Online Shopping และ E-commerce Platform เป็นต้น (Lwoga & Komba, 2015) และจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งเพื่อการเรียนรู้และฝึกอบรม วรรณกรรมส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลที่ได้รับจากปัจจัยรวมด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh et al. (2003) ซึ่งเมื่อพิจารณาจะพบว่าทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้อธิบายปัจจัยภายนอกของผู้ใช้งานต่อความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยีแต่ขาดการอธิบายปัจจัยภายใน ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงเสริมปัจจัยด้านทัศนคติ (Attitude) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เพื่ออธิบายปัจจัยภายในของผู้ใช้งานต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง

โดยทัศนคติ เป็นความรู้สึกในเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถนำไปสู่การกระทำได้ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) โดยทัศนคติและการใช้งานจริงมักจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Ajzen, 1980) เช่น ความรู้สึกอยากทดลองจึงเกิดการใช้งาน เป็นต้น โดยมีงานวิจัยก่อนหน้านี้เคยพบเจอว่าทัศนคติของการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ดังนั้นหากผู้ใช้งานไม่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ความตั้งใจและการใช้งานเทคโนโลยีก็จะไม่เกิดขึ้น แม้ว่าระบบอีเลิร์นนิ่งจะไม่ซับซ้อนหรือมีความทันสมัยก็ตาม (Liaw, 2008) ในขณะที่แรงจูงใจภายใน ที่รวมไปถึงแรงผลักดันภายใน ความตั้งใจ และความต้องการที่จะกระทำ (Robbins & Everitt, 1996) ที่เกิดจากความพอใจ ความรู้สึกสนุกและสนใจของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992) โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะมีความมุ่งมั่นและแรงผลักดันภายในที่จะกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการใช้งาน

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงพัฒนากรอบแนวคิด โดยบูรณาการทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ทักษะคติ และแรงจูงใจภายในของผู้ใช้อีเลิร์นนิ่ง เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 – 9) จำนวน 1,578 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 308 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีความหลากหลาย จึงได้ดำเนินการสุ่มจากบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 – 9 ซึ่งทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Question) โดยผู้วิจัยนำข้อคำถามมาจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรับให้สอดคล้องกับเนื้อหาและขอบเขตการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kapo et al. (2020) และ Venkatesh et al.

(2003)) ความคาดหวังในความพยายาม (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003))
อิทธิพลทางสังคม (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003)) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Lwoga & Komba (2015) และ Venkatesh et al. (2003))
ทัศนคติ (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Ajzen & Fishbein (1980) และ Venkatesh et al. (2003))
และแรงจูงใจภายใน (3 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Jeoung (2011) และ Davis, Bagozzi & Warshaw (1992)) รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (4 ข้อคำถามดัดแปลงจากงานวิจัยของ Lwoga & Komba (2015), Lee, Hsieh & Chen (2013) และ Venkatesh et al. (2003))

โดยส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีการประเมินความเที่ยงตรง (Content Validity) ตรวจสอบคุณภาพความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและอาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) ซึ่งทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีมากกว่า .5 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 30 ชุด โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่า Cronbach's Alpha ของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง .707 – .922 ซึ่งสูงกว่า .70 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อคำถามด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ทัศนคติ แรงจูงใจภายใน และความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบค่าที (Independent Samples t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบและอธิบายผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 308 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 136 คน

คิดเป็นร้อยละ 44.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 และมีตำแหน่งเป็นระดับปฏิบัติงาน จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	4.09	.608	มาก
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.00	.589	มาก
ด้านอิทธิพลทางสังคม	3.87	.625	มาก
ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.00	.656	มาก
ด้านทัศนคติ	3.93	.645	มาก
ด้านแรงจูงใจภายใน	3.73	.656	มาก
ความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง	3.97	.636	มาก

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่ทำการศึกษ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก ด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจภายใน รวมถึงความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.09

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
ต่ำกว่า 26 ปี	3.95	.640	2.151	.094
อายุ 26 – 35 ปี	4.01	.545		
อายุ 36 – 45 ปี	3.84	.330		
อายุ 46 ขึ้นไป	3.84	.142		
ค่าเฉลี่ย	3.91	.414		

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
น้อยกว่า 5 ปี	3.87	.609	4.307	.014
5 - 10 ปี	4.06	.516		
มากกว่า 10 ปี	3.93	.277		
ค่าเฉลี่ย	3.96	.467		

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งสูงสุด และผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งต่ำที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	อายุการทำงาน		
				(1)	(2)	(3)
(1) น้อยกว่า 5 ปี	99	3.87	.609	-	-.190*	-.063
(2) 5 – 10 ปี	136	4.06	.516		-	.127
(3) มากกว่า 10 ปี	73	3.93	.277			-

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี มีค่าความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
ระดับปฏิบัติการ	3.97	.560	.036	.965
ระดับชำนาญการ	3.96	.312		
ระดับชำนาญการพิเศษหรือสูงกว่า	3.92	.129		
ค่าเฉลี่ย	3.95	.334		

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	F	Sig.	t	df	p-value
ความแปรปรวนเท่ากัน	15.766	.000	-1.142	306	.254
ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-1.518	207.460	.131

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง

ตัวแปร	PE	EE	SI	FC	AT	IM	BI
PE	1						
EE	.412**	1					
SI	.569**	.407**	1				
FC	.459**	.578**	.534**	1			
AT	.630**	.522**	.621**	.569**	1		
IM	.577**	.528**	.552**	.532**	.707**	1	
BI	.603**	.480**	.593**	.574**	.749**	.665**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 การตรวจสอบการเกิด Multicollinearity ระหว่างตัวแปรต้นที่จะส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ก่อนวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดมีค่ามากกว่า .08 ไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในสมการต้นแบบ (Berry & Feldman, 1985)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	β	t	p-value
ค่าคงที่	.041	.174		.237	.813
ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	.097	.046	.093	2.092	.037*
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	.096	.044	.092	2.165	.031*
ด้านอิทธิพลทางสังคม	.122	.050	.109	2.432	.016*
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	.125	.048	.119	2.605	.010*
ด้านทัศนคติ	.437	.053	.447	8.314	.000**
ด้านแรงจูงใจภายใน	.123	.044	.135	2.778	.006**

R = .828, R² = .686, Adjust R² = .680

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ($\beta = .447$, $p < .01$) และด้านแรงจูงใจภายใน ($\beta = .135$, $p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ($\beta = .093$, $p < .05$) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\beta = .092$, $p < .05$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = .109$, $p < .05$) และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = .119$, $p < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

จากผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียว คือปัจจัยด้านอายุการทำงานเท่านั้นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จะมีค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านความตั้งใจในการใช้งานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 5 -10 ปี จะมีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ที่มีอายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันอาจมีวุฒิภาวะ ความพึงพอใจ ทัศนคติ แรงจูงใจและมุมมองในการปฏิบัติงานและการเพิ่มพูนความรู้ที่แตกต่างกัน รวมถึงการเห็นถึงประโยชน์จากการใช้งานและความก้าวหน้าของอาชีพที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิสา แยมเกตุ (2559) ที่อธิบายว่า

ความแตกต่างของอายุการทำงานมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จะมีความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองที่สูง (ตริยา สรรพอุดม, 2560)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้านส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจภายใน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยปัจจัยแรกด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าการใช้อีเลิร์นนิ่งสามารถสร้างประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ หรือสามารถทำให้ตนเองบรรลุเป้าหมายได้จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรที่สูงขึ้นตามระดับความเชื่อ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ofori et al. (2021), Kapo et al. (2020) และ Tarhini et al. (2017) ที่อธิบายว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และสิ่งที่ได้รับจากการใช้อีเลิร์นนิ่งสามารถกำหนดความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งได้ โดยเมื่อผู้เรียนรับรู้ว่าการใช้อีเลิร์นนิ่งมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้จะทำให้ผู้เรียนมีความคาดหวังด้านประสิทธิภาพที่สูงและเกิดความตั้งใจและการใช้งานจริง (Lwoga & Komba, 2015) ปัจจัยที่สองด้านความคาดหวังในความพยายามส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง เมื่อผู้เรียนสามารถรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง จะทำให้สามารถใช้งานได้โดยไม่ติดขัด หรือถ้าผู้เรียนมีความเชื่อว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้อีเลิร์นนิ่งได้ง่ายจะทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลงานวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lwoga & Komba (2015) ที่พบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่งสามารถอธิบายถึงความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งหากอีเลิร์นนิ่งใช้งานได้ง่ายจะทำให้มีความตั้งใจในการใช้งานเพิ่มขึ้น (Samsudeen & Mohamed, 2019; Tarhini et al., 2017) รวมถึงยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ (Lwoga & Komba, 2015) ปัจจัยที่สาม ด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง จะเห็นได้ว่าเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือองค์กร สามารถส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งของบุคลากรได้ โดย Ofori et al. (2021) ระบุว่าอิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งผ่านการบอกปากต่อปากในเชิงบวกจากเพื่อนร่วมงาน และถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการใช้งานได้ (Sahu & Dubey, 2021) ซึ่งอาจทำให้เกิดอิทธิพลสนับสนุนทางสังคมที่เพิ่มขึ้นและก่อให้เกิดความตั้งใจและการใช้งานจริงต่อไป (Lwoga & Komba, 2015) ปัจจัยที่สี่ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง เมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าหากตนเองมีอุปกรณ์ หรือสิ่งที่สามารถรองรับการใช้งานอีเลิร์นนิ่งได้ เช่น คอมพิวเตอร์ขององค์กร ความช่วยเหลือจากหน่วยงาน จะทำให้มีความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่เพิ่มขึ้น Bakar, Razak & Abdullah (2013) ยืนยันว่าการที่ผู้ใช้งานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อีเลิร์นนิ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และความสะดวกในการใช้งานยังสามารถ

ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่เพิ่มขึ้นด้วย (Samsudeen & Mohamed, 2019) ปัจจัยที่ห้าด้านทัศนคติของบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีความรู้สึกเชิงบวกต่อการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง เช่น เชื่อว่าอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อการเรียนรู้ที่ดีประเภทหนึ่งจะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่งที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kapo et al. (2020) ที่พบว่าทัศนคติของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการใช้งานอีเลิร์นนิ่ง และทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานทำให้เกิดการใช้งานจริง (Liaw, 2008) และปัจจัยด้านสุดท้ายคือ แรงจูงใจภายในส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่เน้นแรงผลักดันจากภายในความต้องการที่จะใช้งาน ซึ่งเกิดจากความพอใจ ความรู้สึกสนุก ความตื่นเต้นหรือความสนใจของบุคลากรที่มีต่ออีเลิร์นนิ่งทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mielniczuk & Laguna (2017) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในของบุคลากรจะส่งผลถึงความตั้งใจในการเข้ารับการฝึกอบรมและเกิดความมุ่งมั่นเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

กองบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรสามารถกำหนดกลยุทธ์กระตุ้นความตั้งใจในการเรียนรู้และฝึกอบรมด้วยอีเลิร์นนิ่งของบุคลากรได้ โดยปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญมากที่สุด มีดังนี้

1. ด้านทัศนคติ โดยสามารถชี้ให้บุคลากรรับรู้ความสำคัญในการใช้อีเลิร์นนิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ข้อดีและสิ่งที่จะได้รับจากการใช้อีเลิร์นนิ่ง
2. ด้านแรงจูงใจภายใน โดยชี้ให้เห็นว่า อีเลิร์นนิ่งเป็นเรื่องสนุกและน่าตื่นเต้น ส่วนด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถเพิ่มการสนับสนุนการใช้งานด้วยการฝึกอบรมการใช้งานเบื้องต้น
3. ด้านอิทธิพลทางสังคมสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม การส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาและการบอกปากต่อปากของบุคลากร
4. ด้านประสิทธิภาพ ส่งเสริมได้โดยการสร้างการรับรู้ประโยชน์ของการใช้อีเลิร์นนิ่ง โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียของหน่วยงานภายใน
5. ด้านความคาดหวังในความพยายาม ควรส่งเสริมความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ปรับตัวให้เท่าทันกับการพัฒนาของเทคโนโลยีและการปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย รวมถึงการกำหนดนโยบายการใช้อีเลิร์นนิ่งให้ชัดเจนด้วยการสร้างความสมดุลระหว่างการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถฝึกอบรมได้อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งถัดไปอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมุมมองที่ชัดเจนมากขึ้น

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งนั้น สามารถศึกษาได้ในหลากหลายแง่มุม เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งอาจสามารถอธิบายถึงความตั้งใจในการใช้อีเลิร์นนิ่งได้มากขึ้น รวมถึงสามารถศึกษาในบริบทองค์กรหรือประชากรอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2565). แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2565 จาก https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/นโยบาย_กบค_1.2.html.
- กรมสรรพากร. (2565). แผนการพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2565 จาก <https://www.rd.go.th/62807.html>.
- จรัสพงศ์ คลังกรณ์. (2561). แนวทางเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในเรื่องโมเดล ไทยแลนด์ 4.0. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(1), 80-87.
- ติรยา สรรพอุดม. (2560). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภานุมาศ หมอสินธุ์ และคณะ. (2563). การอบรมออนไลน์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 6(3), 347-357.
- ภริตา รักดีสัตยพงศ์. (2564). PwC คาดแนวโน้มแย่งชิงตลาดที่มีทักษะด้านดิจิทัลพุ่งหลังโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2021/press-release-23-06-21-th.html>.
- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2564 จาก <https://spm.thaigov.go.th/FILEROOM/spm-thaigov/DRAWER004/GENERAL/DATA0000/00000368.PDF>.
- Abbad, M. M. M. (2021). Using the UTAUT Model to Understand Students' Usage of E-learning Systems in Developing Countries. *Education and Information Technologies*, 26(6), 7205-7224.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Bakar, A., Razak, F. & Abdullah, W. (2013). Assessing the Effects of UTAUT and Self-determination Predictor on Students Continuance Intention to Use Student Portal. **World Applied Sciences Journal**, 21(10), 1484-1489.
- Berry, W. D. & Feldman, S. (1985). **Multiple Regression in Practice (Quantitative Applications in the Social Sciences)**. California: Thousand Oaks.
- Chanana, N. & Sangeeta, G. (2020). Employee Engagement Practices During COVID-19 Lockdown. **Journal of Public Affairs**, 21(4), 1-8.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1989) User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. **Management Science**, 35(8), 982-1003.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1992). Extrinsic & Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. **Journal of Applied Social Psychology**, 22(14), 1111–1132.
- Jeoung, H. et al. (2011). Training Soft Skills via E-learning: International Chain Hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 23(6), 739-763.
- Kanninen, E. (2009). **Learning Styles and E-learning**. Master's Thesis, Degree of Electrical Engineering, Tampere University of Technology.
- Kapo, A. et al. (2020). Continuous E-learning at the Workplace: the Passport for the Future of Knowledge. **Information Technology & People**, 34(5), 1462-1489.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.
- Lee, Y., Hsieh, Y. & Chen, Y. (2013). An Investigation of Employees' Use of E-learning Systems: Applying the Technology Acceptance Model. **Taylor & Francis Behaviour & Information Technology**, 32(2), 173–189.
- Liaw, S. S. (2008). Investigating Students' Perceived Satisfaction, Behavioral Intention, and Effectiveness of E-learning: A Case Study of the Blackboard System. **Computers and Education**, 51(2), 864-873.
- Lwoga, E. T. & Komba, M. (2015). Antecedents of Continued Usage Intentions of Web-based Learning Management System in Tanzania. **Education + Training**, 57(7), 738-756.
- Mielniczuk, E. & Laguna, M. (2017). Motivation and Training Initiation: Evidence from Poland. **Journal of Workplace Learning**, 29(1), 24-36.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Ofori, D. et al. (2021). Using the UTAUT, Personal Innovativeness and Perceived Financial Cost to Examine Student's Intention to Use E-learning. **Journal of Science and Technology Policy Management**, 26(10), 7205-7224.
- Robbins, T. W. & Everitt. B. J. (1996). Neurobehavioral Mechanisms of Reward and Motivation. **Current Opinion in Neurobiology**, 6(2), 228–236.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2(1), 49–60.
- Sahu, K. K. & Dubey, P. (2021). Investigating Various Factors that Affect Students' Adoption Intention to Technology-enhanced Learning. **Journal of Research in Innovative Teaching & Learning**, 15(1), 110-131.
- Samsudeen, S. N. & Mohamed, R. (2019). University Students' Intention to Use E-learning Systems. **Interactive Technology and Smart Education**, 16(3), 219-238.
- Tarhini, A. et al. (2017). Factors Influencing Students' Adoption of E-learning: A Structural Equation Modeling Approach. **Journal of International Education in Business**, 10(2), 164-182.
- Thongsri, N. et al. (2018). Integrating UTAUT and UGT to Explain Behavioral Intention to Use M-learning: A Developing Country's Perspective. **Journal of Systems and Information Technology**, 20(3), 278-297.
- Venkatesh, V. et al. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. **MIS Quarterly**, 27(3), 425-278.