

**การยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ**
**The Acceptance and Intention to Use Technology of Local Government Staff,
Amnat Charoen Municipal, Amnat Charoen Province**

¹ศุภชัย ผ่องราชี*, ²รุจิกร แก้วเนตร**, ³ชนัฐพงษ์ อาริรัมย์,
⁴จามณี ภูแจมกระจาง, ⁵มนตรี พรณรัตน์

¹Supachai Pongrasee*, ²Rujikorn Keawnet**, ³Chanatpong Areeerom,

⁴Jamane Phuamkrajang, ⁵Montree Pannarat

Frist Author's E-mail: sphongrasee@gmail.com*

Corresponding Author's E-mail: rujikorn.k@umt.ac.th**

Received: February 12, 2026 Revised: April 21, 2026 Accepted: April 24, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีและ 2) เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จำนวน 288 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การยอมรับเทคโนโลยีและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.69 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านคุณภาพข้อมูล ความสะดวกสบาย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านคุณภาพระบบ ความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์และความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการตั้งใจใช้เทคโนโลยี ค่า r เท่ากับ 0.67, 0.66, 0.65, 0.59, 0.56 และ 0.26 ตามลำดับ นอกจากนี้ การวิเคราะห์หิอทธิพลพบว่าคุณภาพข้อมูล การรับรู้ความสะดวกสบาย การรับรู้ประโยชน์และคุณภาพระบบ ร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความกังวลและความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์ไม่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ 2) การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้บริหารเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกสบาย โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในการใช้เทคโนโลยีพร้อมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; การตั้งใจใช้เทคโนโลยี; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; เทศบาล

¹⁻⁵อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น; Lecturer, Information Technology Program Faculty of Science, Eastern University of Management and Technology

³E-mail: chanatpong.a@umt.ac.th, ⁴E-mail: jamane.p@umt.ac.th, ⁵E-mail: montree.p@umt.ac.th



ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to examine the relationship between technology acceptance and the intention to use technology, and 2) to propose guidelines for enhancing work efficiency through technology adoption. The research design was quantitative research. The sample consisted of 288 municipal staff members, selected through random sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis.

The research findings revealed that: 1) Technology acceptance and the intention to use technology were positively correlated at a statistically significant level of 0.01. The correlation coefficient of 0.69 indicates a moderate positive relationship. Regarding the components of technology acceptance, data quality, perceived convenience, perceived usefulness, system quality, computer literacy, and computer anxiety were significantly correlated with the intention to use technology, with r values of 0.67, 0.66, 0.65, 0.59, 0.56, and 0.26, respectively. Furthermore, multiple regression analysis demonstrated that data quality, perceived convenience, perceived usefulness, and system quality significantly predicted the intention to use technology. In contrast, computer anxiety and computer literacy did not significantly influence the intention to use technology. 2) To enhance operational efficiency, municipal executives should prioritize the development of data quality, system reliability, perceived usefulness, and convenience. Specifically, fostering technological awareness among staff in alignment with digital advancements and ensuring system stability are crucial for building user confidence and sustainable adoption.

Keywords: Technology Acceptance; Intention to Use Technology; Local Government; Municipal

บทนำ

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวขนานใหญ่เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและยกระดับการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ นโยบายการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น ถือเป็นฟันเฟืองสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพลเมือง การจัดการนโยบายที่เหมาะสมจึงต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อน เพื่อเปลี่ยนไปสู่กระบวนการบริการสาธารณะที่เป็นดิจิทัล (Alkrajji, 2020) ประเทศไทยภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) ได้ตั้งเป้าหมายในการยกระดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในอันดับที่ 55 ของโลก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการออนไลน์ และต้นทุนมนุษย์ สอดรับกับนโยบาย "Cloud First Policy" ที่มุ่งเน้นการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ เพื่อความปลอดภัยทางไซเบอร์และประหยัดงบประมาณภาครัฐ โดยมีเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ระบบ Virtual Machine (VM) รวมถึงแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติและโครงการ "1 อำเภอ 1 IT Man" เพื่อให้การเข้าถึงเทคโนโลยีกระจายไปสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

อย่างไรก็ตาม แม้โครงสร้างพื้นฐานและนโยบายจากส่วนกลางจะมีความพร้อมเพียงใด แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร โดยเฉพาะพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นด่านหน้าในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทักษะและการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจดังกล่าวมิได้เป็นเพียงการรับรู้ แต่เป็นความสำนึกและการตัดสินใจที่จะกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Fishbein & Ajzen, 1975) หากบุคลากรขาดความเชื่อมั่นหรือมีทัศนคติเชิงลบต่อเทคโนโลยี ย่อมส่งผลให้การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรติดขัด และท้ายที่สุดจะกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐ ดังนั้น เพื่อส่งเสริมนโยบายด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ การศึกษานี้จึงสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิจัย โดยอาศัยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) พัฒนาโดย Davis (1989) มีรากฐานมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เพื่ออธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุและพยากรณ์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคล โดยแบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในฐานะเครื่องมือสำคัญสำหรับการประเมินระดับการยอมรับและการวัดผลสัมฤทธิ์ในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

"ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี" (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) เป็นกรอบหลักที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคล โดยมีกลไกหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ทั้งนี้ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ขยาย TAM โดยเพิ่มปัจจัย ได้แก่ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ ความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ครอบคลุมบริบทของภาครัฐมากยิ่งขึ้น (Malatji et al., 2020) ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่ามีหลายงานวิจัยที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ (คริสต์มาส พวงมาลัย และธัญนันท์ บุญอยู่, 2566; ยลรติ พาณิขย์วิเศษการ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2568) นอกจากนี้ แบบจำลอง TAM ดังกล่าวยังมีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความผูกพันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ อรุโณทัย พยัคฆพงษ์ (2560) ที่ระบุว่า การแสดงออกเชิงพฤติกรรมของบุคคลมักถูกถ่ายทอดออกมาตามทัศนคติหรือความเชื่อพื้นฐานที่มีต่อสิ่งเร้า โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับองค์ประกอบด้านการกระทำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้สภาวะวิกฤตและความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้ดำเนินการตามกรอบแผนแม่บทของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยเริ่มจากการรับรู้เทคโนโลยีด้วยพฤติกรรมของแต่ละบุคคล บุคลากรต้องรู้จักการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จึงจะทำให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยี ผ่านกลไกการรับรู้พฤติกรรมบุคคลและการยอมรับเทคโนโลยีที่คำนึงถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ตอบสนองต่อประโยชน์ของประชาชน (นิรันดร์ บุญกลั่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์, 2567) ทั้งนี้ เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ จำเป็นต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวสู่ระบบราชการดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านจากการทำงานแบบดั้งเดิมไปสู่การใช้ระบบคลาวด์ ลดการใช้กระดาษและการรวมศูนย์บริการผ่าน "One Application" ล้วนต้องการบุคลากรที่มีความพร้อมทางทักษะ ข้อมูล จากการศึกษาในอดีตชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพของ



ระบบ ข้อมูลและการรับรู้ประโยชน์ที่แตกต่างกันตามคุณลักษณะบุคคล มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา ยังพบช่องว่างความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่มีอย่างจำกัด แม้เทคโนโลยีจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ปัญหาหลักคือการปรับตัวของเจ้าหน้าที่จากวิธีการทำงานรูปแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันยังขาดการศึกษาที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นพฤติกรรมการใช้งานจริงในบริบทพื้นที่ของเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ โดยเฉพาะความเชื่อมโยงระหว่าง "ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี" และ "การตั้งใจใช้เทคโนโลยี" (ภักกมล ใจมา, 2563) รวมทั้ง บุคลากรส่วนหนึ่งยังขาดทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการใช้งานระบบสารสนเทศใหม่ ๆ และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (พงศภัค แสงใสแก้ว, 2566) ดังนั้น การวิจัยนี้จึงสามารถที่จะส่งเสริมให้บุคลากรยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีได้อย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับการบริการสาธารณะให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นเหตุผลเชิงวิชาการที่นำไปสู่การสนใจที่จะศึกษาเรื่อง "การยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ" ผลการศึกษารั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและสมรรถนะที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการวางแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลและขีดความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับที่มีต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

1. การศึกษาในเชิงเอกสาร (Documentary Study) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นโยบายของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเอกสารแสดงความสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- (1) แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- (2) นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีทั้งในและต่างประเทศ

2. การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) เพื่อทราบถึงแนวคิด หลักการ ความเป็นมา รูปแบบความสัมพันธ์ กระบวนการสร้างการยอมรับเทคโนโลยี ทั้งในระดับนโยบายของหน่วยงานราชการ ในพื้นที่ที่เป็นกรณีศึกษา โดยมีขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

- (1) การศึกษาและคัดเลือกองค์กรที่ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐและเป็นองค์กรที่มีบทบาทและเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการยอมรับเทคโนโลยี



(2) การศึกษาวิเคราะห์แนวคิดและแนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และกระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

(3) สรุปและนำเสนอผลการศึกษาที่ ได้วิเคราะห์ตามประเด็นที่สำคัญ คือแนวคิด หลักการความสัมพันธ์ของกระบวนการยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้ เน้นการนำผลการศึกษาวิจัยมาเผยแพร่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ

(4) วิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

(5) สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเป็นการศึกษาที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ทั้งในส่วนข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,140 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเลือกแบบ Random Sampling รวมทั้งหมด 288 คน ตามแนวคิด Krejcie & Morgan (1970)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนการวิเคราะห์เน้นวิธีการแสวงหาความรู้จากการศึกษาความสัมพันธ์ โดยดำเนินการและใช้เครื่องมือ ดังนี้

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและการตั้งใจใช้ เพื่อนำมาวิเคราะห์นิยามตัวแปร สังเคราะห์องค์ประกอบและกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับบริบทของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

(2) ขั้นตอนของการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ

- กำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ โดยยึดกรอบแนวคิดการวิจัยในการสร้างคำถามการวิจัย

- นำร่างคำถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของปริมาณคำถาม ความชัดเจนของภาษา แล้วจึงนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่คลุมเครือ

- การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try-out) กับกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่า 0.76 แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) ผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

(2) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ทั้ง การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม พิจารณา



จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของแต่ละปัจจัยในการพยากรณ์ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

7. การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย การนำเสนอข้อมูลในลักษณะการพรรณนา ประกอบตาราง ซึ่งเป็นการบรรยายผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลการวิจัยเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในองค์กร

ผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี

องค์ประกอบกรยอมรับ	ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี
ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	0.26**
ความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์	0.56**
คุณภาพระบบ	0.59**
คุณภาพข้อมูล	0.67**
การรับรู้ประโยชน์	0.65**
การรับรู้ความสะดวกสบาย	0.66**
ภาพรวม	0.69**

หมายเหตุ **P value 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร ตารางที่ 1 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.69 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านขององค์ประกอบกรยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ ด้านคุณภาพข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตั้งใจใช้เทคโนโลยีในระดับปานกลาง ($r = 0.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์สูงที่สุดในกลุ่มตัวแปรที่ศึกษา ด้านการรับรู้ความสะดวกสบายมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.66$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.65$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r = 0.59$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r = 0.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พบความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยมาก ($r = 0.26$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีในทุกองค์ประกอบมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.48 ซึ่งบ่งชี้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีได้ ร้อยละ 48 ส่วนอีกร้อยละ 52 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการศึกษานี้



เช่น ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายหรือทัศนคติส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 อิทธิพลพยากรณ์ขององค์ประกอบที่ยอมรับต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี

Independent	Beta	t-test	Sig.	Collinearity statistics
ค่าคงที่	-	4.63	.000	Tolerance 0.33 -
คุณภาพข้อมูล (DQ)	.28	5.10***	.000	0.48
การรับรู้ความสะดวกสบาย (CV)	.24	4.28***	.000	VIF 2.70 - 2.97
การรับรู้ประโยชน์ (Use)	.17	3.01**	.003	Collinearity 0.00 -
ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์(CA)	.27	2.45	0.59	0.87
ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์(CL)	.12	4.71	0.11	Durbin-Watson 1.58
คุณภาพระบบ (System)	.14	2.94**	.001	

จากการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ตารางที่ 2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อหาปัญหาความสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบค่า Tolerance มีค่า 0.33 - 0.48 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10, ค่า VIF มีค่า 2.70 - 2.97 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10, ค่า Collinearity มีค่า 0.00 - 0.87 ซึ่งไม่เกิน 0.90 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.58 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรมีความเป็นอิสระต่อกันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยได้

การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ยอมรับเทคโนโลยีสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับปรุง (Adjusted R²) เท่ากับ 0.48 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีได้ ร้อยละ 48.00 เมื่อพิจารณาอิทธิพลรายด้าน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (beta) พบว่ามีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีนัยสำคัญ 3 ด้าน เรียงลำดับตามขนาดอิทธิพลจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านคุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลพยากรณ์สูงสุดต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี (beta = 0.28, p < 0.01) สะท้อนว่าหากระบบมีการจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน จะเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตัดสินใจใช้เทคโนโลยี

การรับรู้ความสะดวกสบาย มีอิทธิพลพยากรณ์รองลงมาต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี (beta = 0.24, p < 0.01) สะท้อนว่าความคล่องตัวและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยกระตุ้นสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ โดยหากเจ้าหน้าที่รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยลดความยุ่งยากในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างสะดวกในทุกมิติ จะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลพยากรณ์ต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี (beta = 0.17, p < 0.01) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงประสิทธิภาพงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลโดยตรงต่อความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

ด้านคุณภาพระบบ มีอิทธิพลพยากรณ์น้อยที่สุด (beta = 0.14, p < 0.01) บ่งชี้ว่าเสถียรภาพและความง่ายในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญสำหรับตัวแปรด้านความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ($\beta = 0.27, p > 0.05$) บ่งชี้ว่า ระดับความวิตกกังวล ความกลัวหรือความประหม่าในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจว่าจะใช้งานเทคโนโลยีหรือไม่ สะท้อนให้เห็นว่า แม้เจ้าหน้าที่อาจมีความกังวลใจอยู่บ้าง แต่สภาวะทางจิตวิทยาดังกล่าวไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีนัยสำคัญในบริบทของหน่วยงานนี้

ความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ($\beta = 0.12, p > 0.11$) บ่งชี้ว่าระดับทักษะความเชี่ยวชาญหรือความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ที่มีความแตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ ไม่ได้เป็นตัวแปรพยากรณ์หลักที่กำหนดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งอาจสรุปได้ว่าในมุมมองของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ความตั้งใจใช้งานอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นมากกว่าทักษะส่วนบุคคลที่มีอยู่เดิม เช่น ความจำเป็นตามภาระงาน หรือการถูกกำหนดโดยนโยบายของส่วนกลาง

ดังนั้น สรุปผลการวิจัยว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ โดยได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีทั้งหมด 4 ด้าน สอดคล้องตามสมการแนวทางการพัฒนาการตั้งใจใช้เทคโนโลยี ดังต่อไปนี้

$$\text{การตั้งใจใช้เทคโนโลยี} = 0.28DQ + 0.24CV + 0.17Use + 0.14System$$

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

จากสมการสมการแนวทางการพัฒนาการตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีแนวทางสำหรับผู้บริหารเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ นำไปพัฒนาการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลได้น้อย 4 แนวทาง โดยแต่ละแนวทางมีข้อพ้องนำไปปฏิบัติต่างกัน ดังนั้น สรุปผลวิจัยได้ว่า การยอมรับมีผลกระทบโดยตรงต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประเด็นดังกล่าวสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยเฉพาะในมิติด้านคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกสบาย ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญที่กำหนดทิศทางการตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากในสภาวะปัจจุบันทุกองค์กรต้องเผชิญกับพลวัตของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้เทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน รูปแบบการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Marangunic และ Granic (2015) ที่ระบุว่า การยอมรับเทคโนโลยีในการทำงานเป็นการบูรณาการเครื่องมือดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เหตุผลสำคัญที่ทำให้การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานนั้น มาจากความจำเป็นขององค์กรที่ต้องพัฒนาตนเองเพื่อความอยู่รอดและการเติบโตในโลกดิจิทัล ท่ามกลางสถานการณ์ความไม่แน่นอน (Santouridis, 2009) ส่งผลให้พนักงานและผู้บริหารต้องปรับตัวทัศนคติเพื่อบูรณาการเทคโนโลยีเข้าสู่กระบวนการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาและเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน รวมถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับนักวิชาการอธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่ส่งเสริมขีดความสามารถในการจัดการประสิทธิภาพการใช้งาน โดยเน้นการตอบสนองต่อความรู้สึกและการรับรู้ของผู้ใช้งานในด้านคุณประโยชน์ ความง่ายในการใช้งานและมาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยกำหนดการสร้างประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะบุคคล (Malatji, Eck & Zuva, 2020) นอกจากนี้ การยอมรับเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติในการเลือกใช้เทคโนโลยี โดยในบริบทขององค์กร ผู้ใช้งานมักมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบและประโยชน์สูงสุด การกระตุ้นให้ผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจและเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างถ่องแท้จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ก่อให้เกิดกระบวนการยอมรับ ซึ่งประกอบด้วยมิติการรับรู้ที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ ความสำเร็จของการยอมรับเทคโนโลยีจะปรากฏเด่นชัดเมื่อผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์เชิงบวกที่ประสานกันระหว่างประสิทธิภาพของระบบและความมั่นใจในการใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศ (คริสตมาส พวงมาลัย และธัญนันท์ บุญอยู่, 2566; ยลรดี พาณิชัยวิเศษการ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2568)

นอกจากนี้ การวิวัฒนาการและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในด้านระบบข้อมูลและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทต่อกิจกรรมของมนุษย์อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ระดับการสื่อสารส่วนบุคคลไปจนถึงระดับท้องถิ่นและภูมิภาค ดังนั้น การยอมรับเทคโนโลยีจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่นำไปสู่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (Marangunic & Granic, 2015) ดังนั้น ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่ปรากฏชัดเจนในงานวิจัยนี้ จึงเป็นดัชนีชี้วัดว่าหากผู้บริหารเทศบาลเมืองอำนาจเจริญให้ความสำคัญกับการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีในทุกองค์ประกอบ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะกลายเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

2. จากประเด็นข้างต้น สามารถเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญได้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนา ดังนี้

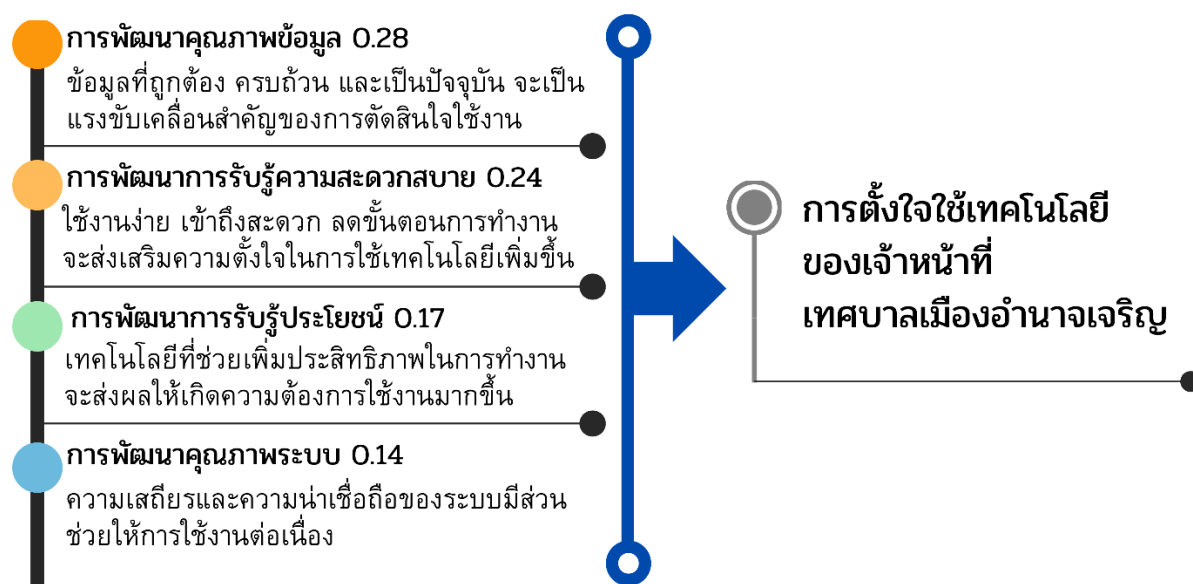
ปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารเทศบาลจำเป็นต้องให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกสบาย ผ่านกลยุทธ์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดความตระหนักต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวโน้มระดับสากลที่องค์กรส่วนใหญ่มีการปรับตัวขนานใหญ่ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยพบว่านายจ้างถึง 9 ใน 10 ราย ได้เริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงาน และอีกร้อยละ 90 มีแผนจะดำเนินการต่อเนื่องในอนาคตอันใกล้ ซึ่งปัจจัยขับเคลื่อนหลักมาจากการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี การตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงานและการรองรับการทำงานรูปแบบไฮบริด

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่า แม้การจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะเป็นสิ่งน่ายกย่อง แต่การจัดหาเครื่องมือเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานจำนวนมากยังรู้สึกไม่พร้อมในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีเพียงร้อยละ 38 ที่พร้อมใช้วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และเพียงร้อยละ 26 ที่พร้อมใช้เครื่องมือขั้นสูงอย่างระบบตรวจสอบฟุตพริ้นท์หรือโปรแกรมผู้ช่วยอัจฉริยะ ดังนั้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพจึงต้องมุ่งเน้นไปที่การบูรณาการเครื่องมือเหล่านี้เข้ากับสถานที่ทำงานเพื่อสร้างการเปลี่ยนผ่านสู่รูปแบบการทำงานใหม่อย่างราบรื่น โดยเน้นความง่ายในการเข้าถึงและเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User-friendly)

นอกจากนี้ การนำนวัตกรรมใหม่ด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมต่อการทำงานของทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน แทนที่ระบบเดิมที่แสดงเอกสารทางราชการ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ไม่เพียงแต่สร้างมิติใหม่ในการทำธุรกรรม แต่ยังเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการปลอมแปลงเอกสาร สอดรับกับแนวทางการบริการประชาชนยุคใหม่ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566)

โดยสรุป อิทธิพลของทั้ง 4 องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกสบาย จึงเป็นหัวใจสำคัญในการกำหนดแนวทางพัฒนาความตั้งใจของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ หากหน่วยงานสามารถบูรณาการปัจจัยเหล่านี้เข้ากับกระบวนการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ย่อมส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่



แผนภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาล

การพัฒนาการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญสามารถดำเนินการได้มี 4 แนวทาง ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพข้อมูล การพัฒนาการรับรู้ความสะดวกสบาย พัฒนาการรับรู้ประโยชน์และการพัฒนาคุณภาพระบบ ดังนั้น จากการสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ของงานวิจัยฉบับนี้ พบว่าการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ดิจิทัลได้ขึ้นอยู่กับทักษะส่วนบุคคลหรือความกังวลใจด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เป็นหลัก แต่หัวใจสำคัญคือการสร้างสภาพแวดล้อมที่เน้นคุณภาพข้อมูลและความเสถียรของระบบควบคู่ไปกับการสื่อสารให้เห็นถึงประโยชน์เชิงประจักษ์และความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งองค์ความรู้นี้สะท้อนว่า "ผลลัพธ์ของงาน" มีอิทธิพลเหนือ "ข้อจำกัดด้านทักษะเดิม" ในบริบทการปฏิบัติงานภาครัฐยุคใหม่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย



ผู้บริหารควรนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ตามแนวทางต่อไปนี้

1.1 ควรพิจารณากำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลและคุณภาพระบบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างข้อมูลให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและเข้าถึงง่าย เนื่องจากผลการวิจัยชี้ว่าคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัลอย่างยั่งยืน

1.2 ผู้บริหารเทศบาลและฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรทำนโยบายส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกสบาย ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการใช้งานจริง โดยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและลดความกังวลในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่เทศบาลกับหน่วยงานอื่น โดยเฉพาะการศึกษาค่าใช้จ่ายหรือความเหมาะสมของแพลตฟอร์มที่นำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่อื่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และยืนยันความสอดคล้องของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีในบริบทที่หลากหลาย ซึ่งจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2566). *ผลงานการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (ThalD) ของกรมการปกครอง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2568, จาก <https://multi.dopa.go.th/kpi/assets/modules/news/uploads/48649e6b341005a54d5f3735d0b0692764feaa3c27afb776481598510671408.pdf>
- คริสต์มาส พวงมาลัย และธัญนันท์ บุญอยู่. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 6(3), 1-14.
- นิรันดร์ บุญกลิ่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีและสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 18(3), 82-97.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*. 27(1), 144-163.
- พงศภัค แสงใสแก้ว. (2566). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.



- ภักดกมล ไจมา. (2563). การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยลรดี พาณิขย์วิเศษการ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อทัศนคติการเลือกใช้ระบบแพลตฟอร์มการลงทุนของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 11(1), 189-204.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). รายงานประจำปี 2566. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2568, จาก <https://www.mhesi.go.th/index.php/all-media/book/10063-2566-annual-report-2023.html>
- อรุณทัย พยัคฆพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 11(25), 128-136.
- Alkrajji, A. I. (2020). *Citizen satisfaction with mandatory e-government services: A conceptual framework and an empirical validation*. *IEEE Access*. 8, 117253–117265.
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3004541>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison – Wesley.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 607–610.
<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Malatji, W. R., Eck, R. V., & Zuva, T. (2020). Understanding the usage, modifications, limitations and criticisms of technology acceptance model (TAM). *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*. 5(6), 113-117.
<https://dx.doi.org/10.25046/aj050612>
- Marangunic, N. & Granic, A. (2015). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*. 14, 81-95.
<https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Santouridis, I. (2009). E-service quality and its impact on customer satisfaction and trust: An empirical study on Greek customers of internet shops. In *Paper presented at the proceedings of the 6th international conference on Enterprise systems, Accounting and Logistics*. Hesseloniki Greece.