

การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND STAFFS' INTENTION TO USE IN
LOCAL GOVERNMENT, PHIBUN MANGSAHAN DISTRICT,
UBON RATCHATHANI PROVINCE



¹ชุติมันต์ ทีฆกุล, ²เพชรพรพรรณ เพชรอาเวช, ³ธนภรณ์ สหกลจักร,
⁴ธีรยุทธ อุไกรหงษา, ⁵ภูมิชาย สิมมาเคน และ ⁶สิราวิชญ์ วัชรภาพ

¹Chutimun Teekakul, ²Petcharapan Petcharawet, ³Thanaporn Sahakonlajak,
⁴Teerayou Ukrihongsa, ⁵Poomchai Simmaken, and ⁶Sirawit Watchrakan,

¹มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, ประเทศไทย

¹The Eastern University of Management and Technology, Thailand

¹sphoomchai@hotmail.com

Received : December 30, 2023; **Revised** : March 24, 2024; **Accepted** : April 30, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามไปรวบรวมความคิดเห็นจำนวน 382 คน และวิเคราะห์ผลด้วยสถิติ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและการตั้งใจใช้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า $r = .71$ นอกจากนี้ การยอมรับเทคโนโลยียังมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตั้งใจใช้

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, ความตั้งใจใช้

¹ นักศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการเทคโนโลยีอีสเทิร์น

² อาจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (2 ปีต่อเนื่อง) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการเทคโนโลยีอีสเทิร์น

³ อาจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (2 ปีต่อเนื่อง) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการเทคโนโลยีอีสเทิร์น

⁴ อาจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (2 ปีต่อเนื่อง) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการเทคโนโลยีอีสเทิร์น

⁵ อาจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (2 ปีต่อเนื่อง) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการเทคโนโลยีอีสเทิร์น

⁶ อาจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (2 ปีต่อเนื่อง) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการเทคโนโลยีอีสเทิร์น

Abstract

The objective of this research aimed to study the relationship between technology acceptance and staffs' intention to use in local government, Phibun Mangsahan district, Ubon Ratchathani province. The researcher used a questionnaire for collecting 382 respondents of the staffs' in local government, Phibun Mangsahan district. Pearson coefficient correlation was used to analyze the data. The results revealed that technology acceptance and intention to use correlated significantly in the same direction at high level, $r = .71$ (Sig .01). Besides, technology acceptance also related positively to intention to use.

Keywords : Technology Acceptance, Intention to Use

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2019 ได้กระจายไปทั่วโลก ใน 210 ประเทศและมีผู้ได้รับเชื้อ โควิด-19 มากกว่าคน 53 ล้านคน ทำให้เกิดระดับการตื่นตระหนกและกังวล การหมดไฟ (Burnout) เป็นสภาพทางจิตวิทยา (Psychological) อารมณ์ (Emotion) และความกดดันทางกายภาพที่สนองต่อความกดดันทางอาชีพ (Occupational Stress) รวมทั้งความรู้สึกของอารมณ์เหนื่อยล้า (Emotional Exhaustion) ความแตกแยกในตนเอง (Depersonalization) และความไม่รู้สึกสำเร็จในงาน (Less Accomplishment) การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 มีผลกระทบอย่างมากในเชิงจิตวิทยาในด้านความรู้สึก (Feeling) กังวล (Anxiety) และความกดดัน (Stress) ต่อผู้คนที่ทำงาน (Workers) (Beerli et al., 2019)

อย่างไรก็ตาม Chotipunyo & Wongpinunwatana (2015) กล่าวว่า พนักงานหรือลูกจ้าง (Employee) เป็นทรัพยากรที่สำคัญในทุกองค์กรธุรกิจหรือพาณิชย์ที่เป็นกุญแจสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitiveness) ซึ่งจะต้องมีการจัดการ (Management) ลูกจ้างที่เหมาะสมขององค์กร (Peters, 2014) ภาวะผู้นำ (Leadership) จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้อิทธิพลต่อพนักงานหรือลูกจ้างในด้านทัศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behaviors) เพื่อให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์กร โดยผ่านกระบวนการทางวิสัยทัศน์การสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน โดยเป็นที่ความสนใจของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งปรากฏการณ์ของโลกดิจิทัล (Digitalization) ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจการทำงานและการนำลูกจ้าง (Chen et al., 2012) ธุรกิจดิจิทัลจึงต้องดัดแปลงเทคโนโลยีเพื่อพร้อมต่อกับกิจกรรมขององค์กร และใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในทุกๆระดับ ในขณะที่ผู้นำ (Leaders) ยังไม่พร้อมในการนำธุรกิจท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจดิจิทัล (Digital Business Environment) เนื่องจากขาดการศึกษาด้านเทคโนโลยี ไม่มีการเตรียมตัวของผู้นำและผู้นำยังไม่ได้เตรียมการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับลูกจ้าง

ดังนั้น องค์กรทุกองค์กรที่จะมีการพัฒนาและเจริญเติบโตได้ในโลกดิจิทัลทุกวันนี้จะต้องมีการวิวัฒนาการปรับตัวธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) เนื่องจากองค์กรจะต้องเผชิญหน้ากับความสลับซับซ้อน (Complexity) ปั่นป่วน (Turbulent) และความไม่แน่นอน (Uncertainty) ของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมทั้งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Davis, 1989) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นเหตุผลสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องเพิ่มความสามารถในการผลิต (Productiveness) และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (Customer's Satisfaction) ดังนั้นกระบวนทัศน์ (Paradigm) ของผู้นำองค์กรในการใช้นวัตกรรมดิจิทัล (Digital Innovation) ผ่านกระบวนการของข้อมูล (Data) และความรู้ (Knowledge) เพื่อสร้างการตัดสินใจที่ถูกต้องภายใต้สถานการณ์ที่ไม่คงที่ (Deci et al., 2000)

นอกจากนี้ ข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) มีบทบาทสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อชีวิตของทุกคน ทุกองค์กรต้องเผชิญหน้ากับการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน รูปแบบการทำงาน (Working) จึงต้องอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารหลายทาง (Asynchronous Communication) การบูรณาการทำงานและเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อสร้าง สภาพแวดล้อมไอซีทีในการพัฒนาการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยพนักงานและผู้บริหารต้องมีทัศนคติ (Attitude) ในการบูรณาการคอมพิวเตอร์เข้าสู่การทำงานด้วยปัญหา ดังนั้น ทัศนคติที่มีต่อ ICT จึงเป็นปัจจัยในการพัฒนาความตั้งใจของพนักงาน (Employee Intention) ในการใช้เทคโนโลยี การยอมรับในเทคโนโลยีในการทำงาน การศึกษานี้จึงสนใจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นการบูรณาการ ICT เข้าสู่การทำงานออนไลน์ (Teerapattanakit & Kajabark, 2019) ขณะที่ Effenberger et al (2020) ได้รายงานเกี่ยวกับการเติบโตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและระบบดิจิทัล (Digital System Users) ในช่วงแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในการใช้เพื่อการศึกษาดิจิทัล (Digital Education) ระบบสุขภาพ (Health System) การทำงานระหว่าง (Digital Work) รวมถึงใช้ในการตลาดออนไลน์ (Online Marketing) นอกจากนี้ Business Data Platform (2021) ยังได้รายงานการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกในกิจกรรมมากกว่า 4.66 ผลลัพธ์ในกิจกรรมโดยมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารข้อมูลและเพื่อเป็นความรู้ถึง 59.5% ของประชากรทั้งโลก ดังนั้นจึงเป็นการแสดงผลของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความไว้วางใจ (Trust) ข้อมูลที่เที่ยงตรง และเป็นปัจจุบัน (Valid and Update Information) โดยผ่านทางเว็บไซต์ (Website) แพลตฟอร์ม (Platform) หรือรูปแบบ (Application) บุคคลองค์กรหรือบริษัทธุรกิจจึงต้องพยายามหาช่องทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังกล่าวเพื่อทำความเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ฟัง (Audience) โดยการมุ่งเน้นที่คุณภาพของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน

ส่วนการวัดผลสำเร็จของบุคคลในการใช้ ICT ต้องประเมินจากบริบท (Context) ทัศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior) ของผู้ใช้ ดังนั้นตัวชี้วัดคุณภาพระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่นำเสนอโดย Agarwal & Prasad (1997) จึงประกอบด้วย 1) คุณภาพของระบบ (System quality) หมายถึงลักษณะทางเทคโนโลยีของระบบ (System's Technological characteristics) การเข้าถึง (Accessibility) และความสามารถในการใช้ของผู้ใช้ (Usability of Users)

(McKnight et al 2017) 2) คุณภาพข้อมูล (Information quality) เป็นลักษณะของข้อมูล เช่น ความต่อเนื่อง (Continuity) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความถูกต้อง (Accuracy) ความเข้าใจ (Understanding) และการเข้าถึงผลที่ได้ 000 (Accessibility of System Output) 3) คุณภาพบริการ (Service quality) ได้แก่ระบบที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) มีชั่วโมงการบริการที่สะดวก (Convenient service hours) , น่าเชื่อถือ (Reliability) และง่ายต่อการติดต่อผู้ให้บริการระบบ (Easy communication of service provides) 4) โครงสร้างของ ICT (ICT Infrastructure) ได้แก่ลักษณะทางการภาพของทรัพยากรขององค์กร เช่น ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ที่สามารถใช้เพื่อสนับสนุนทางเทคโนโลยีให้แก่ผู้ใช้ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีของ ICT เป็นจุดสำคัญที่สุดของผู้ใช้ HRMIS 5) ความปลอดภัย (Security) เป็นความเชื่อของบุคคลที่ใช้ HRMIS ว่าปลอดภัยในการส่งผ่าน (Transmission) ข้อมูลที่อ่อนไหว (Sensitive information) (Alkrajji, 2020a) ทั้งนี้ ความปลอดภัยของ HRMIS ขึ้นอยู่กับทักษะทางเทคนิค (Technical Aspects) และพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ใช้ (Appropriate user Behavior) ขณะที่ใช้ ผู้ใช้ต้องเชื่อมั่นในลักษณะข้อหลากหลายของ HRMIS 6) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Commander Support) ผู้บริหารระดับสูงมีความชำนาญของระบบข้อมูล (IS) และต้องเข้าร่วมในกิจกรรมของ IS การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรด้วยเทคโนโลยีใหม่เป็นการพัฒนาระบบ 7) การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมทางเทคนิค (Technical training) จากผู้ให้บริการเป็นความรู้ที่เพียงพอเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบ เพราะเป็นการช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจในรูปแบบ (Models) ของ ICT อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมความตั้งใจซื้อ (Purchasing Intention Behavior) ขึ้นอยู่กับ การได้รับพฤติกรรมควบคุม (Perceive Behavioral Control) และบรรทัดฐานพฤติกรรม (Subjective Norms) Hennig et al (2004) ยังได้เสนอเพิ่มเติมว่าการได้รับความง่ายในการใช้ (Perceived of Use) และการได้รับประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า (Purchasing Decision) ส่วน Janssen et al (2018) อธิบายว่าความไว้วางใจ (Trust) และชื่อเสียง (Reputation) ของผู้ค้าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการซื้อ (Purchase) ชื่อเสียง (Reputation) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดธุรกรรม (Transactions) เพราะต้นทุนต่ำ (Lower Cost) ความเสี่ยงต่ำ (Lower Risk) รวมถึงการทำให้เกิดความเชื่อ (Belief) และขับเคลื่อนความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention)

นอกจากนี้ ความไว้วางใจ (Trust) เป็นความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมของบริษัท ประกอบด้วย ความสามารถ (Ability) เช่น ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความกรุณา (Benevolence) เช่น นโยบายที่เอื้อเฟื้อ และความสมบูรณ์แบบ (Integrity) เช่น ความยุติธรรม (Fairness) และความซื่อสัตย์ (Honesty)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตั้งใจใช้ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 14 องค์กรโดยมีผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่และบุคลากรเป็นผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากทุกหน่วยประชากรจำนวนเท่ากันคือ องค์กรละ 25 ตัวอย่างรวมจำนวนตัวอย่างที่ได้ 350 ตัวอย่างและผู้วิจัยเก็บเพิ่มอีก 32 ตัวอย่างรวมตัวอย่างทั้งหมด 382 คน

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ตามหลักความน่าจะเป็นโดยวิธีจับสลากรายชื่อผู้สมัครใจให้ข้อมูลของทุกองค์กร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) จำนวน 18 ข้อ มีองค์ประกอบดังนี้

- 1) ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) จำนวน 3 ข้อ
 - 2) ความรอบรู้ด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) จำนวน 3 ข้อ
 - 3) คุณภาพระบบ (System Quality) จำนวน 3 ข้อ
 - 4) คุณภาพข้อมูล (Information System) จำนวน 3 ข้อ
 - 5) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จำนวน 3 ข้อ
 - 6) การรับรู้ความสะดวกสบาย (Perceived Convenience) จำนวน 3 ข้อ
- สอบถามความเห็นในการตั้งใจใช้ (Intention to Use) จำนวน 4 ข้อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise คัดตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์

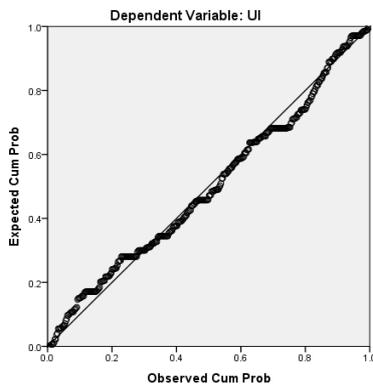
ผลการวิจัย

ผลวิจัยพบว่า วิธีการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีให้มีผลต่อการตั้งใจใช้ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพข้อมูลและการรับรู้ประโยชน์กับความสะดวกในการใช้งานร้อยละ 61 ควบคู่ไปพร้อมกับการพัฒนาความรู้และคุณภาพพระบร้อยละ 23 ทั้งนี้เพราะทั้งสองวิธีมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ร่วมกันที่ร้อยละ 65 ความคลาดเคลื่อนสะสมร้อยละ 70 กับมีความแปรปรวนร่วมกันที่ 369.77 (Sig. 000) รวมถึงค่าคลาดเคลื่อนตัวแปรเหตุมีความเป็นอิสระต่อกันที่ค่า Durbin-Watson = 1.74 ตลอดจนมีค่า tolerance และ VIF ไม่เกินมาตรฐานทำให้เชื่อได้ว่าทั้งสองวิธีการมีแนวโน้มสำหรับนำไปพัฒนาได้จริง ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 วิธีการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยี

Independent	Beta	t-test	Sig.	Collinearity statistics
ค่าคงที่	-	.20	.84	Tolerance .40
คุณภาพข้อมูลและการรับรู้ประโยชน์กับความสะดวก	.61	13.16***	.000	VIF 2.40
ความรู้และคุณภาพพระบ	.23	4.95***	.000	Collinearity .00-.97
				Durbin-Watson 1.74

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



R^2 .65, Std error .70, $F = 369.77$ Sig. 000 และเมื่อนำเอาคะแนนมาตรฐานมาสร้างสมการพยากรณ์จะได้รูปของสมการต่อไปนี้

การตั้งใจใช้ = .61 คุณภาพข้อมูลและการรับรู้ประโยชน์กับความสะดวก + .23 ความรอบรู้และคุณภาพพระบ

เพราะฉะนั้นจากผลวิจัยที่สรุปได้แสดงชัดว่าวิธีการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีให้แสดงผลบวกต่อการตั้งใจใช้นั้นจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพข้อมูลและการรับรู้ถึงประโยชน์กับความสะดวกในการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวกับข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการทำงาน การทำงานออนไลน์มีประโยชน์มากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 และความรู้สึกสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์ม

ในการทำงานออนไลน์เพราะประหยัดเวลาและสถานที่ ขณะเดียวกันที่การพัฒนาความรู้และคุณภาพของระบบยังเป็นอีกหนึ่งแนวทางสำหรับ

นำไปใช้พัฒนาการตั้งใจใช้ได้โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับ ความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการทำงาน หรือ การใช้ระบบเทคโนโลยีทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์อย่างชัดเจนและเข้าใจระหว่างผู้ใช้ เช่นที่ Mishra & Koehler (2006) ได้อธิบายว่าทักษะ (Skill) เป็นลักษณะของรูปแบบความรู้ (Knowledge) ในกรอบแนวคิดของ TPACK ซึ่งเป็นหลักทักษะและความรู้ในเทคโนโลยีที่หลากหลายและสามารถใช้ในการสอนได้ ทักษะว่าด้านเทคโนโลยีจึงมีความสัมพันธ์กับการสอน (Pedagogy) หรือเนื้อหาเขตความรู้ (Content of Knowledge) อย่างไรก็ตาม Knezek & Christensen (2016) ได้อธิบายองค์ประกอบของลักษณะส่วนตัว (Personal Traits) ของครูในส่วนที่เป็นเครื่องมือ (Tool) เป็นการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานของครูในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ครูทุกคนต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นพื้นฐานเนื่องจากเป็นเรื่องของการเข้าถึง (Accessibility) และความคุ้นเคยในการใช้เทคโนโลยี (Familiarity of Technology Use)

นอกจากนี้ การวัดผลสำเร็จของบุคคลในการใช้ ICT ต้องประเมินจากบริบท (Context) ทักษะ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior) ของผู้ใช้ ดังนั้นตัวชี้วัดคุณภาพระบบข้อมูลสารสนเทศ จึงประกอบด้วย 1) คุณภาพของระบบ (System quality) หมายถึงลักษณะทางเทคโนโลยีของระบบ (System's Technological characteristics) การเข้าถึง (Accessibility) และความสามารถในการใช้ของผู้ใช้ (Usability of Users) 2) คุณภาพข้อมูล (Information quality) เป็นลักษณะของข้อมูล เช่น ความต่อเนื่อง (Continuity) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความถูกต้อง (Accuracy) ความเข้าใจ (Understanding) และการเข้าถึงผลที่ได้ 000 (Accessibility of System Output) และ 3) คุณภาพบริการ (Service quality) ได้แก่ระบบที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) มีชั่วโมงการบริการที่สะดวก (Convenient service hours) , น่าเชื่อถือ (Reliability) และง่ายต่อการติดต่อผู้ให้บริการระบบ (Easy communication of service provides)

อภิปรายผล

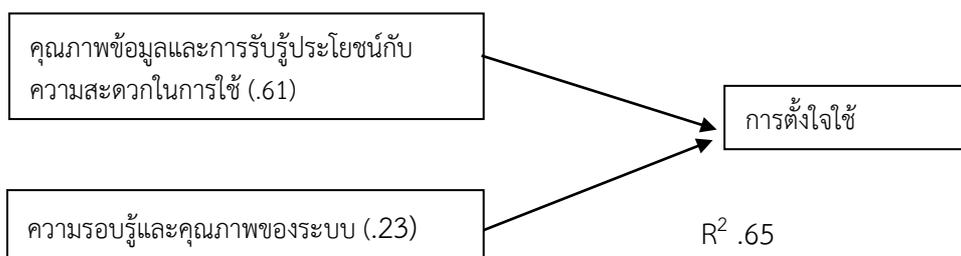
จากผลวิจัยที่สรุปได้เชื่อมั่นได้ว่าการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลให้มีผลต่อการตั้งใจใช้เพิ่มมากขึ้นนั้นจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพข้อมูลคุณภาพระบบ ความรอบรู้และการรับรู้ถึงประโยชน์การนำไปใช้งานโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเรื่องนี้ มีงสรรพ์ ชาวสะอาด(2563)

ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มในพื้นที่ออนไลน์ที่ผู้ใช้ (Users) ใช้เป็นช่องทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นโมเดลธุรกิจใหม่ (New Business Model) ที่เป็นพื้นที่ให้ผู้ซื้อและผู้ขายค้าหาข้อมูลแสดงตัวเลข ภาษา รูปแบบหรือวิดีโอในการสร้างธุรกรรมทางการค้าระหว่างกัน และเรียกว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์แพลตฟอร์มที่ผู้คนใช้ชีวิตบนแพลตฟอร์มในทุกด้านตลอด

ชีวิตประจำวัน (มิตชน, 2563) ส่วนพฤติกรรมบริการบริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก หลังการระบาดโควิด-19 ทำให้สื่อออนไลน์มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านนี้ เพราะสื่อออนไลน์มีเนื้อหาที่ครอบคลุมและไม่จำกัดพื้นที่หรือผู้คนในการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ได้เปลี่ยนสื่อแบบดั้งเดิม เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งมียอดขายลดลง 30% ในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมา ธุรกิจจึงต้องเลี้ยงแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ในการบริการผู้บริโภคโดยเฉพาะในธุรกิจ Delivery เพราะการซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้นในช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) (มิตชน, 2563) ขณะที่ Sakuljao et al (2023) ได้อธิบายเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการตั้งใจใช้ (Intention to Use) โดยอาศัยรูปแบบของการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งมีการใช้อย่างแพร่หลายของ Venkatesh & Davis (1989) โดยให้ความหมายของความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ว่าเป็นพฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) ในการตั้งใจใช้ระบบเฉพาะ (Particular System) ดังนั้น การตั้งใจใช้จึงหมายถึง ระดับของบุคคลที่มีความเชื่อในการใช้เทคโนโลยีเฉพาะเพื่อการปรับปรุงผลผลิตหรือการทำงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีผลต่อการตั้งใจใช้ของประชาชน (People's Intention to Use) ขึ้นอยู่กับภูมิภาค (Legion) ระดับความเป็นอิสระ (Level of Autonomy) ลักษณะสังคมภูมิศาสตร์ (Sociodemographic) ประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยี (Experience with Technology) (Nastjuk et al., 2020)

นอกจากนี้ Ye et al (2023) ได้อธิบายพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) ขึ้นอยู่กับความตั้งใจ (Willingness) ในการใช้สินค้าหรือบริการหลังจากเริ่มใช้ การตั้งใจใช้ (Intention to Use) จึงหมายถึงแนวโน้มที่มีวัตถุประสงค์ในการเลือกปฏิบัติบางสิ่งบางอย่าง และ Davis (1989) ได้สรุปไว้ว่า รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีต้องมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเฉพาะ แสดงให้เห็นว่า การตั้งใจใช้เป็น การวัดความหนักแน่นในการใช้หรือแสดงออกในพฤติกรรมเฉพาะ (Specified Behavior)

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา



ภาพประกอบที่ 2 วิธีการพัฒนาการตั้งใจใช้

จากภาพประกอบผลวิจัยพบว่า มีสองวิธีการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีให้มีผลต่อการตั้งใจใช้ประกอบด้วย 1) การพัฒนาคุณภาพข้อมูลและการรับรู้ประโยชน์กับความสะดวกในการใช้

2) การพัฒนาความรู้และคุณภาพของระบบ โดยทั้งสองวิธีการพัฒนามีผลต่อความตั้งใจใช้ร่วมกันที่ร้อยละ 65

เอกสารอ้างอิง

- Agarwal, R., & Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28, 557-582. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1997.tb01322.x>
- Alkrajji, A.L. (2020a). Citizen satisfaction with mandatory E-government services: a conceptual framework and an empirical validation, *IEEE Access*, 8, 117253-117265, doi: 10.1109/ ACCESS 2020.3004541.
- Beeri I., Uster A., & Vigoda-Gadot E., (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Public Performance and Management Review*. 4 2 (2), 2 4 1 -2 7 9 , 2 0 1 9 , <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>
- Chotipunyo, W., & Wongpinunwatana, N. (2015). Factors affecting positive attitude and purchase intention towards transgender products via facebook social network website: case study www.facebook.com/toodsdiary, *JISB*, 1(1), 73-85.
- Chen, S.C, Yen. D.C, & Hwang. M.I. (2012). Factors influencing the continuance intention to the usage of Web 2.0. An empirical study. *Comput. Hum. Behav*, 28, 933-941.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 1 3 (3), 3 1 9 -3 4 0 . <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: *Human needs and the self-determination of behavior*. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01.
- Hennig, T.T, Gwinner. K.P, Walsh. G, & Gremler. D.D. (2004). *Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms*. What motivates consumers to articulate themselves on the Internet, 18, 38-52.

- Janssen, M., Rana, N.P., Slade, E.L. & Dwivedi, Y.K. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, Vol. 20 No. 5, pp. 647-671
- Teerapattanakit, K. & Kajabark, C. (2019). The relationship between behavior in decision making to purchase products via facebook among of consumers in muang district pattum Thani province, *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 13(2), 79-92.

