

เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขต
กรุงเทพมหานคร

Information Technology that affects Efficiency in operating of
employees in Bangkok

อุษคม เจียรจินดา

Usakom Jearrajinda

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkamhaeng University

Corresponding Author Email: mollamp@gmail.com

Received December 15, 2020; Revised December 29, 2020; Accepted: December 30, 2020



บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาด้วยค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองอันดับ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ และ องค์ประกอบด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้าย คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์ประกอบด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อมาเป็นองค์ประกอบด้านค่าใช้จ่าย โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ องค์ประกอบที่มีค่าน้อยสุด คือ องค์ประกอบด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถทำนายหรืออธิบายตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กรุงเทพมหานคร

Abstract

This article entitled to study the concept of employees in Information Technology, to study attitude and the efficiency in operating of employees in Bangkok and to study Information Technology that affects Efficiency in operating of employees in Bangkok. This is a survey research. The tools that using in this research to collecting data are questionnaire and analysis by using a basic descriptive statistic tool. The research found that the opinion of the answerer about Attitude of information technology of the employees in overall is in high level. If consider by each element found that the element with the highest level is Knowledge and Behavior is in High level and the least level is Feeling is also in High level.

The opinion of operating efficiency of employees in overall is in High level. If consider by each element found that the element with the highest level is Time is in High level with 4.16 means next is Quantity is in High level. Next is Cost also in High level with 4.02 means. The last one is Quality is in High level.

The Hypothesis test found that attitude of employees about Information technology in every element have a relation to efficiency in operating of the employees and can predict or explain the independent variables.

Keywords: information technology, efficiency in operating of employees, Bangkok

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งานแทนข้าราชการในหน่วยงานรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี (Heeks,2001) ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศต่างยอมรับในอำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ (knowledge based society) ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการแข่งขันทางการค้า รัฐบาลสามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่างๆทั่วโลกจึงกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society)

ในส่วนของภาคธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เป็นโลกแห่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการดำเนินการทางธุรกิจต้องการความรวดเร็วในด้านการบริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ระบบการใช้ข้อมูลข่าวสารทั้งในแง่การดำเนินการและการบริหารจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (EDI - Electronic Data Interchange) ก่อให้เกิดกระแส การทำงานในรูปแบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน ทั้งจากภายใน (อินทราเน็ต) และเชื่อมโยงในระดับสากล (อินเทอร์เน็ต) การดำเนินการค้าจึงปรับเปลี่ยนรูปเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic commerce) ในลักษณะของการดำเนินการต่างๆ ขององค์การยังมีกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทำให้เกิดการรวมกลุ่ม และทำงานร่วมกันในลักษณะพันธมิตร การทำงานจึงมีลักษณะเป็น e-Business หรือการทำงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไของค์การให้ เหมาะสมกับยุคสมัยการคำนวณบน เครือข่าย

(network computing) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญและมีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีการใช้ประโยชน์ได้อย่าง กว้างขวาง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นแรงหนึ่งที่เกิดดันให้องค์กรต้องปรับตัวหันมาจัดการกับโครงสร้างขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดเด่นต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ปริมาณการใช้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น ต้องการจัดการประมวลผลข้อมูล ข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีระบบติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ง่าย สะดวกและเป็นที่ยอมรับ สามารถทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ และใช้ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการทำงานต่าง ๆ ช่วยทำให้งานที่ยุ่งยากซับซ้อนจำนวนมากมีลักษณะที่ง่าย ต่อการใช้งาน และยังมีระบบงานอัตโนมัติอีกหลายอย่าง ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานในระบบที่ทำงานได้ตลอด เวลา และกระจายสถานที่ออกไปได้ห่างไกล จากผลของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สิ่งแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปมาก ก่อให้เกิดกระแสย้อนกลับที่ยิ่ง ทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนให้เร็วขึ้น

กระแสแรงกดดันให้ปรับเปลี่ยนองค์กร แรงกดดันที่มีต่อองค์กรจัดได้ว่าเป็นแรงที่ทำให้ทุกองค์กรต้องหาวิธีการปรับตัวเอง ให้ทันกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทของ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรต้องเน้นรูปแบบการสร้างเครือข่ายบริการ จากเดิมแบบการบริการที่อยู่ศูนย์ กลางมาเน้น การให้บริการลูกค้าแบบกระจาย อิทธิพลของลูกค้าหรือผู้บริโภคมีมากขึ้น การบริการแบบกระจายทำให้มีรูปแบบการ ตลาดและสังคม เปลี่ยนแปลงแนวโน้มสำคัญที่องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนคือ โครงสร้างการจัดองค์กรจะลดระดับชั้นลง จากทฤษฎีการจัดการองค์กรมีการแบ่งลำดับชั้น (line organization) ในอดีตมีการแบ่งระดับชั้นหลายระดับชั้น มีผู้จัดการดูแลเป็นชั้น ๆ เหมือนการบังคับบัญชาแบบทหาร หน่วยงานในองค์กรจะเล็กลง องค์กรจะมีรูปแบบที่มีขนาดกะทัดรัดมากขึ้น เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใช้ไอที เป็นเครื่องมือช่วยการดำเนินงานเพื่อสร้างคุณค่างาน สภาพการทำงานจะมีลักษณะเป็น SOHO - Small Office Home Office เครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดการสื่อสารระหว่างกัน

บทความนี้ต้องการนำเสนอการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางด้านการจัดการ ด้วยการเพิ่มขีดความสามารถของผู้จัดการในการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการหรือนำทาง และการควบคุม และผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หรือจะทำให้มีประสิทธิภาพลดลงต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวกับ เทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร และทัศนคติที่มีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร

2. ออกแบบเครื่องมือจากปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ นั้นจะประกอบด้วย 1. องค์ประกอบด้านความรู้ (the cognitive component) 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (the affective component) 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (the behavioral component) และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ทดสอบเครื่องมือกับผู้ปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ มหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างทำการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวน 400 คน

4. วิเคราะห์และสรุปการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แนวคิดของ Peterson and Plowman (Peterson and

62 วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

Plowman, 1989) สามารถที่จะอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมจึงได้กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ข้อด้วยกัน คือ 1. คุณภาพของงาน (quality) 2. ปริมาณงาน (quantity) 3. เวลา (time) 4. ค่าใช้จ่าย (costs)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า

วัตถุประสงค์ที่ 1 แนวคิดผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางด้านการจัดการด้วยการเพิ่มขีดความสามารถ ของผู้จัดการในการวางแผนการจ้ดองค์การการสั่งการหรือนำทางและการควบคุม โดยมีผู้ให้นิยามและความหมายไว้ดังนี้

Taylor (1988) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการเก็บ ประมวล ถ่ายทอด และแสดงผลลัพธ์ของข้อมูล ข่าวสาร ในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษรและตัวเลข ความสามารถในการรับข้อมูล จากแหล่งข่าวสารจำนวนมาก ทั้งในรูปของภาพและตัวอักษร และความสามารถ ในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างไกล ส่วน Hodge, Fleck ,and Honess (1984) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ว่า ระบบสารสนเทศไม่ว่าจะคำนวณด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือด้วยมือ คือกระบวนการสื่อสารมีการสะสมข้อมูลไว้ประมวล และส่งไปยังบุคลากรที่เหมาะสมในองค์การเพื่อจะได้ใช้สารสนเทศเป็นฐานในการตัดสินใจ

Turban, Mclean & Wetherbe (2001) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) ไว้ว่า หมายถึงเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำไปใช้ช่วยในการออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงฮาร์ดแวร์ (hardware) ซอฟต์แวร์ (software) ระบบฐานข้อมูล (database) การสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) และระบบรับ - ให้บริการ (client – server system) และ Heinich, Robert and others (2002) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีว่า เป็นระบบที่อธิบายได้ทางวิทยาศาสตร์ หรือการจัดรูปความรู้ๆอย่างอื่นเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง

จากที่มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้พอสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้ในกระบวนการทำงานในการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การติดต่อสื่อสารข้อมูล เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการผลิต การบริหารและการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และการสื่อสารโทรคมนาคม

2. ความสำคัญของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญ ของระบบสารสนเทศ อาทิเช่น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2550) กล่าวถึง ความสำคัญของระบบสารสนเทศโดยกล่าวถึงประโยชน์ของระบบสารสนเทศไว้ 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ประกอบด้วย 1.1ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้นโดยใช้กระบวนการประมวล 1.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก 1.3ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว 1.4 ช่วยลดต้นทุน 1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปด้วยดี

2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ประกอบด้วย 2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ 2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม 2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้น 3. ด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ทำให้ให้การ

ประสานงานติดต่อเรื่องการสั่งซื้อสินค้าต่างๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดต้นทุนในการเก็บสต็อกในคลังสินค้า 4. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

ดังนั้นสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญ ในการบริหารองค์การในปัจจุบันในด้านการวางแผนการ ตัดสินใจ และการบริหารภายในองค์การ ช่วยให้เกิดมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และยังช่วยในงานด้านประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารรวมถึงการทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในสังคมที่เป็นพลวัตได้ตลอดเวลา

3. แนวคิดเรื่องทัศนคติความรู้ความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความหมายของทัศนคติ “ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งบางตำราใช้คำว่า “เจตคติ” หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติถือเป็นกิริยาท่าทีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจหรือประสาท ซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้าน ไม่เห็นดีเห็นชอบด้วยก็ได้” (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์, 2549) ส่วน Munn, (1971) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์สถาบันและข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้านพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

จากการทบทวนความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติหมายถึงสภาวะของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์ และสภาวะความพร้อมจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยา ของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสถานการณ์บาง อย่างต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

องค์ประกอบของทัศนคติ Assael (1995) ได้เสนอแนวคิดว่าองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 1.องค์ประกอบทางความคิด 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ส่วน Schiffman และ Kanuk (2000) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้มีพฤติกรรมลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และได้กำหนดองค์ประกอบทัศนคติไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความรู้ (knowledge) การรับรู้ (perception) ความเชื่อ (beliefs) อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเร็ว และการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่ง ข้อมูล และความรู้ี้จะมีผลกระทบต่อความเชื่อ (beliefs)

2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) จะสะท้อนอารมณ์ (emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในเรื่องความชอบและอารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

จาก แนวคิดของ Philip G. Zimbardo and Ebbe B. Ebbesen (1970), Sharon S. Brehm and Saul M. Kassin (1996: 370), Del I. Hawkins and other (1998: 297-400) และ James L. Gibson and others (2000: 103) ได้จัดองค์ประกอบของทัศนคติไว้เหมือนกัน 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) 3. องค์ประกอบด้าน พฤติกรรม (The Behavioral Component)

64 วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร และทัศนคติที่มีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้นั้น จะประกอบด้วย 1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึกจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจาก บุคคลมีความเข้าใจมีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง การที่องค์กรประสบผลสำเร็จ สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการประเมินจากปัจจัยนำเข้า หรือจำนวนของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากตรงตามกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิจัยของ สมยศ แยมเพื่อน (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกับผลการวิจัยของ ปิยะบุตร มิ่งประเสริฐ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท คูราโม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง และ นาดตา ไทยธวัช (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษารายการมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับสูง

ส่วนสมพงษ์ เกษมสิน (2550) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้ 1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ 7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8.

งานสำเร็จทันเวลา 9. ผลงานได้มาตรฐาน 10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ 12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 ทศนคติและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) สามารถที่จะอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมจึงได้กำหนดให้เป็นตัวแปร ตาม โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ข้อด้วยกัน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) โดยมีผลวิจัยดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ ส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้าง และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ปี – 3 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
องค์ประกอบด้านความรู้	4.10	0.69	มาก
องค์ประกอบด้านความรู้สึก	4.02	0.81	มาก
องค์ประกอบด้านพฤติกรรม	4.10	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.07	0.74	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.07

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองอันดับ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และองค์ประกอบด้านความรู้สึกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	M	SD	ระดับความคิดเห็น
องค์ประกอบด้านคุณภาพของงาน	3.97	0.76	มาก
องค์ประกอบด้านปริมาณงาน	4.04	0.81	มาก
องค์ประกอบด้านเวลา	4.16	0.71	มาก
องค์ประกอบด้านค่าใช้จ่าย	4.02	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.05	0.76	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.05

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์ประกอบด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ต่อมาคือด้านองค์ประกอบด้านค่าใช้จ่าย โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และลำดับสุดท้ายคือ องค์ประกอบด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

วัตถุประสงค์ที่ 3 ความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	จำนวน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
		r_{xy}	p-value
ด้านความรู้	400	0.927**	0.000
ด้านความรู้ลึก	400	0.894**	0.000
ด้านพฤติกรรม	400	0.948**	0.000

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า p-value ของทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่า = 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่าที่กำหนดไว้ ดังนั้นทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สำหรับระดับความสัมพันธ์นั้น สามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถเรียง ลำดับได้ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านพฤติกรรม มีค่าเท่ากับ 0.948 รองลงมาคือด้านความรู้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.927 และ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้ลึก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.894 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ นำตัวแปรเข้าระบบสมการโดยวิธี All Enter

ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร				
	S.D.	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	0.057	0.043		0.750	0.454
ด้านความรู้	0.033	0.343	0.334	10.489	0.000
ด้านความรู้สึก	0.026	0.149	0.171	5.797	0.000
ด้านพฤติกรรม	0.035	0.488	0.495	13.848	0.000

R = 0.965; R² = 0.931; F = 1788.554; p-value = 0.000

ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่า ตัวแปรที่มีผล หรือสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม โดยมีค่า $R^2 = 0.931$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีความสามารถในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 93.1 แต่มีความสามารถในการพยากรณ์หรือทำนายได้ดี เพราะตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าไปมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่ดีที่สุดคือ ด้านพฤติกรรม เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.495 รองลงมา ด้านความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.334 สุดท้ายด้านความรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.171

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ของผู้ปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อนำทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน} = 0.043 + 0.343 (\text{ด้านความรู้}) + 0.149 (\text{ด้านความรู้สึก}) + 0.488 (\text{ด้านพฤติกรรม})$$

การอภิปรายผล

ระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญในการบริหารองค์การในปัจจุบันในด้านการวางแผนการ ตัดสินใจ และการบริหารภายในองค์การ โดยพิจารณามาตรฐานในการจัดการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และยังช่วยในงานด้านประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารรวมถึงการทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในสังคมที่เป็นพลวัตได้ตลอดเวลาประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม

หลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ

ส่วนทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานมีองค์ประกอบด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งที่ชอบและไม่ชอบ นั้นหมายถึงถ้าบุคคลใดมีความรู้ที่มองว่าสิ่งนั้นๆ เป็นสิ่งที่ดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ในทางกลับกัน หากความรู้ที่มีมาก่อนนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้ มากนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรก็จะประสบผล สำเร็จเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเข้าไปมีส่วนช่วยที่สำคัญ ให้สามารถบรรลุในวัตถุประสงค์ ทำให้ภารกิจให้ลุล่วงได้ง่าย ทำให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน รวมถึงทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศจากผลที่ออกมานั้น มีการใช้งานที่ง่ายมากกว่าที่คิดไว้ ทำให้เกิดความคิดในแง่บวกต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครนั้นสูงขึ้นด้วย

สำหรับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้สึก เป็นอีก 1 ด้านของทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้ที่มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้สึกนั้น ต้องเป็นผู้ที่มีอารมณ์รู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ตามบุคลิกภาพ และค่านิยม เฉพาะตัวของแต่ละคน ซึ่งผู้ที่ได้รับการปลูกฝังให้มีค่านิยมที่ดี ก็จะทำให้เกิดความคิดในแง่บวกต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้การที่เราได้ทำในสิ่งที่เราชอบ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และในทางกลับกัน หากมีค่านิยมที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นๆ ก็เปรียบกับการถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ นั้นหมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานย่อมไม่เกิด หรือเกิดแต่ไม่เต็มที่ ในส่วนทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านพฤติกรรมก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในทุกวันนี้ ผู้ปฏิบัติงานใช้ควบคู่กับองค์ประกอบด้านความรู้ที่ผ่านการพิจารณา ข้อมูลต่างๆที่สืบค้นมาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำนั้น ให้เกิดคุณภาพก่อนนำมาใช้งาน และด้วยความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การปฏิบัติการกิจ ไม่ว่าจะเป็นภารกิจทั่วไปหรือ ภารกิจเฉพาะทางนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกโปรแกรมที่ใช้ให้ตรงต่อวัตถุประสงค์ ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น อีกทั้ง การวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งผลให้ มีเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว และแม่นยำมากขึ้นในการปฏิบัติการกิจต่างๆ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน สามารถกล่าวได้ว่ามีประ สติภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน เพราะการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร ถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ ซึ่งหมายถึงจะต้องมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสูงสุด เพราะการที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานหลายตำแหน่ง เกิดความเที่ยงตรงแม่นยำ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน นั้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นสูงขึ้น สอดคล้องกับวรรณศร จันทโสสิต เสนอวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการบริหาร บุคลากรขององค์กร การจัดสรรเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และจัดการระบบความเสี่ยง (วรรณศร จันทโสสิต, 2560)

สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจะมีประสิทธิภาพ เพราะทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศทุกๆด้านที่เข้ามามีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น สามารถจัดการงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายให้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นเข้ามาอำนวยความสะดวก ให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว และมีความแม่นยำ การตรวจสอบต่างๆ ย่อมทำได้ง่าย ข้อผิดพลาดในการทำงานก็ลดน้อยลง

และนั่นเป็นเหตุผลที่ทำให้ระยะเวลาในการทำงานต่อภารกิจลดลง จึงสามารถจัดการกับปริมาณงานที่มีได้อย่างเหมาะสม ประการสุดท้ายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา จะต้องมีการทำงานที่ตรงต่อเวลารักษาเวลาในการปฏิบัติงาน เกิดจากการที่พัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ความแม่นยำ ความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเหตุผลทั้งหมดนั้นเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดี ซึ่งการมีทัศนคติที่ดีทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และนั่นเป็นเหตุผลให้ประสิทธิภาพด้านเวลาสูงขึ้นด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่าองค์การจะมีประสิทธิภาพที่สูงมากขึ้นเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์การนำมาใช้

บทสรุป

การที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 4 ข้อ อันได้แก่ 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน (quantity) 3. เวลา (time) 4. ค่าใช้จ่าย (cost) โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ สามารถทำให้องค์การของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ความแม่นยำ ความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเหตุผลทั้งหมดนั้นเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดี ซึ่งการมีทัศนคติที่ดีทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และนั่นเป็นเหตุผลให้ประสิทธิภาพด้านเวลาสูงขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง : ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน นั้น มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั้นหมายความว่าองค์การที่ต้องการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องมึนโยบายในการสนับสนุนให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ และต้องแนะนำ สนับสนุน อบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติ งานในกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ทัศนคติต่อเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

และประสิทธิผล และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: แชนโทรฟรันทิ่ง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ปิยบุตร มิ่งประเสริฐ. (2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท คูราโม่ (ไทยแลนด์) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นาตภา ไทยธวัช. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- วรรณศร จันทโสไลด. (2560). **การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร**. วิทยาลัยนวัตกรรมการด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สมยศ แยมเนียน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สมยศ นาวิการ. (2553). **การบริหารเชิงกลยุทธ์กรณีศึกษาพฤติกรรมในองค์กร**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- Assael H. (1995). **Consumer Behavior and Marketing Action**. (5th ed.) Ohio: South Western.
- Heinich, Robert and others. (2002). **Instructional Media and Technologies for Learning**. 6th ed. New Jersey: Prentice-hall.
- Hawkins, D. I., Best, R. J. & Coney, K. A. (1998). **Consumer Behavior: Building Marketing Strategy**. 7th ed. Boston: McGraw-Hill
- James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly. (2000). **Organizations: Behavior Structure Process**. Boston: McGraw-Hill.
- Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). **Business Organization and Management**. Illinois: Richard D. Irwin.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). **Consumer & behavior**. 7th ed. Upper Saddle River, N.J Prentice Hall.
- Taylor, Graham. (1988). **Making Sense of Information Technology**. The Electronic Avenue Coursebook
- Turban, Mclean & Wetherbe., (2001). **Introduction to Information Technology**. Toronto: John Wiley & Sons

