

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:

กรณีศึกษา องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

Factors Affecting Intention to Use Electronic Saraban Technology:

A Case Study of the Dairy Farming Promotion Organization of Thailand

กมลวรรณ รอดทัพ^{1*} กัลยา ใจรักษ์² ภัทรานิษฐ์ กิตติธิตินันท์³ นิตยา เจริญประเสริฐ⁴Kamonwan Rodthap^{1*} Kallaya Jairuk² Phathranit Kitthitinan³ Nittaya Jariangprasert⁴

Corresponding Author's Email: Kamonwan.2728@gmail.com

(Received: August 13, 2024; Revised: January 29, 2025; Accepted: January 31, 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ทำการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ทดสอบอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานแต่ละแผนกในสังกัดองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ทั้ง 5 แห่ง โดยมีประชากรทั้งสิ้น 158 คน จากหน่วยงานในสังกัด จำนวน 78 หน่วยงาน ซึ่งออกแบบคำถามตามแบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรองค์การส่งเสริมโคนมแห่งประเทศไทย โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อใช้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การถดถอยพหุคูณ จากผลการศึกษาพบว่า 1) ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปีขึ้นไป มีสถานภาพเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 1-5 ส่วนมากอยู่ในสังกัดสำนักงานองค์การส่งเสริมกิจการโคนมภาคกลาง และเป็นที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในระยะเวลา มากกว่า 11 ปีขึ้นไป 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้ เทคโนโลยี สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This study aimed to: 1) investigate the factors influencing the intention to use Electronic Saraban Technology; and 2) test the influence of these factors on the intention to use Electronic Saraban Technology. The population of this study consisted of clerical staff and those involved in the electronic document management system of each department within the five branches of the Thai Dairy Promotion Organization. The total population was 158 individuals from 78 departments. A questionnaire was designed based on A Model of Unified Technology Acceptance and use of Technology: UTAUT to collect data on the factors affection intention to use Electronic Saraban Technology among the personnel of the Thai Dairy Promotion Organization. Data were analyzed using statistical software to perform descriptive

¹ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

³ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

⁴ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹ Master's Student, Master of Business Administration, Program Business Administration, Chiang Mai Rajabhat University

² Lecturer, Department of Business Computers, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

³ Lecturer, Department of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

⁴ Lecturer, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including multiple regression analysis. The results revealed that: 1) most of the population were female, aged 41-50 years or older, held positions from levels 1-5, and were primarily affiliated with the Central Thai Dairy Promotion Office. They had more than 11 years of work experience; 2) The factors that significantly influenced the intention to use Electronic Saraban Technology were perceived usefulness and ease of use. Factors that did not significantly influence the intention to use Electronic Saraban Technology among the personnel of the Thai Dairy Promotion Organization included gender, age, experience, perceived effort, and social influence.

Keywords: behavioral intention, technology, Electronic Saraban

ความเป็นมาของปัญหา

ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบงานเข้าสู่การบริหารงานแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานขององค์กร จึงทำให้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรรัฐวิสาหกิจอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทยได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณ ด้านการจัดการเอกสารต่างๆ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล รองรับงานเอกสารรับเข้าและเอกสารส่งออก หนังสือเวียน ระเบียบวาระ คำสั่งต่างๆ ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอกองค์กรตามกรอบ e-Saraban เพื่อติดตามและป้องกันการสูญหายของเอกสาร ตลอดจนเกิดความสะดวกในการสืบค้นและติดตามงานโดยกำหนดให้การพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

ความเจริญก้าวหน้าทางนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันนี้ ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทในการพัฒนาในรูปแบบการทำงานมากขึ้น องค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวก และส่งเสริมความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จึงมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลสำคัญต่างๆ ทำให้ข้อมูลมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ไม่เกิดความซ้ำซ้อน และสะดวกต่อการใช้งาน สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน หรือกับหน่วยงานภายนอก และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร อีกทั้งภาครัฐได้ประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่สนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม จึงได้มีการพัฒนาโครงสร้างเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนนโยบายดังกล่าว เริ่มตั้งแต่การจัดตั้งภาคดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) ซึ่งในหน่วยงานหลักมีการทำแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติทั้ง 5 ด้าน ในปี พ.ศ. 2566-2570 เพื่อใช้ในการที่จะขับเคลื่อนให้รัฐวิสาหกิจมีเป้าหมาย และการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยยึดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 เป็นยุทธศาสตร์หลัก รัฐวิสาหกิจจะต้องมีบทบาทและเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน ด้านการลงทุนจะต้องสอดคล้องกับบทบาทและยุทธศาสตร์ของประเทศ ขณะที่การสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินจะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การลงทุน และการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายสำหรับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี จะเป็นปัจจัยในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาด้านการผลิตและบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจ โดยเป็นระบบธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และคุณธรรม รวมถึงการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ จะถือเป็นกรอบการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อทำให้การดำเนินบทบาทของรัฐวิสาหกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง, 2565ก)

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นองค์กรหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและเกษตรกรรมโคนม ที่มีการจัดตั้งตามกฎหมาย เนื่องจากเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2514 เพื่อส่งเสริมกิจการโคนมและด้านธุรกิจอุตสาหกรรมโคนมมีโรงงานนมครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เป็น จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานองค์การส่งเสริมกิจการโคนมภาคกลาง (จังหวัดสระบุรี) สำนักงานองค์การส่งเสริมกิจการโคนมภาคใต้ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) สำนักงานองค์การส่งเสริมกิจการโคนมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) สำนักงานองค์การส่งเสริมกิจการโคนมภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดสุโขทัย) และสำนักงาน องค์การส่งเสริมกิจการโคนมภาคเหนือตอนบน (จังหวัดเชียงใหม่) โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลิตภาพในการผลิตทั้งเชิงปริมาณ คุณค่า และความหลากหลายของสินค้าเกษตร ภายใต้โลแกนที่ว่า “เป็นมิตรเชิงกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศ” มุ่งเน้นมาตรฐานของกระบวนการบริหารทุนมนุษย์ตามหลักธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของความแตกต่างของแต่ละบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง, 2565) ซึ่งต้องแข่งขันกับบริษัทเอกชนต่างๆ ในการบริการด้านการส่งเสริมเกษตรกร การขยายการจัดจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ แต่ในขณะเดียวกันต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานแบบเดิม ให้เป็นระบบการทำงานใหม่ โดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบเครือข่ายฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เข้ามาช่วยในการดำเนินงานให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามอุปสรรคที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจต้องเผชิญ คือ การบริหารการจัดเก็บข้อมูลที่มีรูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน การบันทึกและจัดเก็บข้อมูลด้วยการใช้กระดาษเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาด การค้นหาเอกสารที่ยุ่ยยาก และใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารค่อนข้างมาก ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่นต่อการผลักดันการทำธุรกรรมของดิจิทัลของภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2564)

ดังนั้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กรจึงเป็นสภาพการณ์ที่มีอาชวสิทธิ์เสี่ยงได้และผลักดันให้องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอด หรือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กรอาจจะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากบุคลากรในองค์กร อีกทั้งเทคโนโลยีที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นใหม่ และมีบทบาทเป็นอย่างมาก ในด้านการสื่อสารปัจจุบัน คือ เทคโนโลยี สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นเทคโนโลยีหลักของทุกองค์กร ทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชน นำเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ส่งสาร รับสารได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลให้คนส่วนใหญ่ติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไม่ทัน จึงเกิดช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับคน อายุการทำงานของบุคลากร และการยอมรับใช้เทคโนโลยีระหว่างช่วงอายุต่างๆ (Bersin et al., 2017) หรือเรียกว่า Digital Divide ที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคมจากการมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล หรือมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน ซึ่งความเหลื่อมล้ำนี้อยู่ที่การปรับตัวของบุคลากรและองค์กรทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ลักษณะของงานของบุคลากรในองค์กร นโยบายองค์กร สถานการณ์ และปัจจัยอื่นๆ (วิณนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) โดย Jennings (2016) พบว่า บุคลากรจากกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน จะมีวิธีการจัดการการแก้ปัญหาที่ไม่เหมือนกัน โดยกลุ่มบุคลากรช่วงอายุ Generation B มักถูกมองว่าเป็นกลุ่มผู้บริหารที่ชอบสั่งการ ยึดติดกับความสำเร็จแบบเดิม แต่อย่างไรก็ตามถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความอดทนสูง ในขณะที่กลุ่ม Generation X มีความสามารถในการเจรจาเพื่อแก้ปัญหา ความขัดแย้ง รับฟัง และทำความเข้าใจในแนวคิดมุมมองของแต่ละบุคคล ส่วน Generation Y มักจะขอความคิดเห็น และคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือที่ปรึกษาก่อนที่จะตัดสินใจในการแก้ปัญหา และ Generation Z เป็นกลุ่มคนที่ชอบทำงานอิสระ สนุกกับการทำงานเป็นทีม ไม่ชอบอยู่ในกรอบ และมีความเป็นตัวของตัวเองสูงเน้นการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันมากกว่าการโทรศัพท์

จากสถานการณ์ต่างๆ ที่กล่าวมา ส่งผลให้องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ต้องพิจารณาการเร่งปรับตัวและรับมือ มีการเร่งกำหนดแผนแม่บทการบริหารทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม ตลอดจนองค์กรต้องมีนโยบายการนำเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานในองค์กรมากขึ้น

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาและทดสอบอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อิทธิพลทางสังคม และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ในการนำเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในหน่วยงาน องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานบางส่วน ไม่เห็นถึงความสำคัญกับเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเกิดการยอมรับได้ยาก เพราะการใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานในการนำเข้ามาช่วยในการทำงาน บางครั้งเกิดการต่อต้าน ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าใช้งาน ส่งผลทำให้การวางแผนที่จะพัฒนาองค์กร ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผนงานเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและอนุมาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานแต่ละแผนกในสังกัดองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย 5 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง (จังหวัดสระบุรี) 2) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) 3) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) 4) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดสุโขทัย) และ 5) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน (จังหวัดเชียงใหม่) โดยมีประชากรทั้งสิ้น 158 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษานี้ใช้การเก็บแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) นำเสนอโดย Venkatesh Morris and Davis (2003) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมที่มีสิทธิสามารถเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เป็นข้อคำถามแบบตัวเลือก (Check List Question) ประกอบไปด้วย เพศ (Gender) อายุ (Age) และประสบการณ์ในการทำงาน (Experience) ปรับมาจากจูดิทริธ สาร์คั (2558)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อคำถามแบบมาตราวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social influence) และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions) ปรับมาจากอโรชา ตะโกอินทร์ (2563)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Interval scale) 5 ระดับ ปรับมาจากจิตติภรณ์ เสาร์คำ (2558)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากพื้นที่สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน (จังหวัดเชียงใหม่) จำนวน 31 ชุด การเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ ได้แก่ 1) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง (จังหวัดสระบุรี) จำนวน 34 ชุด 2) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 32 ชุด 3) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) จำนวน 33 ชุด และ 4) สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดสุโขทัย) จำนวน 28 ชุด จำนวนทั้งสิ้น 158 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หลังจากได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาคำนวณสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาของการส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 158 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี และ 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีสถานภาพระดับผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานปฏิบัติงานระดับ1-5) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94 สังกัดสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

2. ผลของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาของการส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่หนึ่งด้วยการวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาของการส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.18	0.815	มาก
ความคาดหวังในความพยายาม	4.16	0.792	มาก
อิทธิพลทางสังคม	3.79	0.942	มาก
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน	4.10	0.782	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังในประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาเป็นความคาดหวังในความพยายาม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ระบบที่มีการทำงานอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และใช้งานง่าย จะช่วยในด้านทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความพร้อมของบุคลากรที่จะ

เรียนรู้และนำไปใช้ได้จริงมากขึ้น เป็นต้น อย่างไรก็ตามอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กล่าวคือ อิทธิพลทางสังคมไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. ผลของการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาองค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่สองได้วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณด้วยวิธี All Enter ปัจจัยจำนวน 7 ด้าน ซึ่งถือเป็นตัวแปรอิสระ (X) ที่ใช้ทดสอบหาอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (Y) คือ ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทยด้วยวิธี All Enter

ปัจจัย (X)	ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (Y)					
	b	β	t	Sig.	VIF	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ค่าคงที่	.013		.036	.972		
1. เพศ (X_1)	.113	.076	1.358	.176	1.072	ไม่ยอมรับ
2. อายุ (X_2)	.053	.077	1.055	.293	1.847	ไม่ยอมรับ
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (X_3)	-.039	-.072	-1.012	.313	1.728	ไม่ยอมรับ
4. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X_4)	.291	.288	4.123*	.000	1.677	ยอมรับ
5. ความคาดหวังในความพยายาม (X_5)	.165	.150	1.775	.078	2.458	ไม่ยอมรับ
6. อิทธิพลทางสังคม (X_6)	.061	-.062	-.897	.371	1.627	ไม่ยอมรับ
7. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน (X_7)	.534	.459	5.241*	.000	2.636	ยอมรับ
R Square(R^2) = .564, Adjusted R Square = .543, Std. Error of the Estimate = .471, F = 27.667, Sig = .000,						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ข้างต้นพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรองค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทยมากที่สุด คือสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน ($\beta = .459$, Sig. = .000) รองลงมา เป็นความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($\beta = .288$, Sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความยั่งยืนจากการเสริมสร้างความเข้มแข็ง (R^2) = .564 หรือคิดเป็นร้อยละ 56.4 และได้ทดสอบค่า R^2 ที่เป็นค่าที่น่าเชื่อถือได้โดยการเปรียบเทียบกับค่า Adjusted $R^2 = 0.543$ หรือคิดเป็นร้อยละ 54.3 ซึ่งเป็นค่าใกล้เคียงกับ R^2 มาก แสดงถึงค่าสัมประสิทธิ์ความยั่งยืนจากการเสริมสร้างความเข้มแข็ง (R^2) ที่มีความน่าเชื่อถือ โดยสามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ คือ $Y = .013 + .291(X_4) + .534(X_7)$; $R^2 = .564$ หรือเขียนในรูปแบบตัวแปร ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรองค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย คือค่าคงที่ (.013) + ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (.291) + สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน (.534) ($R^2 = .564$) นอกจากนี้ ยังได้มีการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อพิสูจน์ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.072 - 2.636 ซึ่งไม่เกินค่า 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง หรือไม่มีปัญหา Multicollinearity (Zikmund Carr and Griffin, 2013)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย มีดังนี้

1.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ บุคลากรในองค์กรมีความคาดหวังว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบสูงขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่า ผู้คนมักจะเลือกใช้เทคโนโลยีที่คาดว่าจะช่วยให้ตนเองทำงานได้ดีขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณท์ ชนะ (2565); สุศิริภรณ์ อุดมสุข (2563); อโรชา ตะโกอินทร์ (2563); สุวิญา สุริยมงคล และ กวิน ตันติเสวี (2563); กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2561); กรรณิการ์ คงทอง (2561); ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และ นัทธมน มั่งสูงเนิน (2560); และฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558); แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563); และ กรณิการ์ตัน รังสิยามณ (2560) พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

1.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบที่เพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตที่เสถียร และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุศิริภรณ์ อุดมสุข (2563); กรรณิการ์ คงทอง (2561); และ กรณิการ์ตัน รังสิยามณ (2560) แต่ขัดแย้งกับผลวิจัยของ อโรชา ตะโกอินทร์ (2563); สุวิญา สุริยมงคล และ กวิน ตันติเสวี (2563); ชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563); และ กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2561) ที่พบว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสพการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลกระทบต่อบัณฑิตความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมักมีมุมมองและความคาดหวังที่ไม่เหมือนกันเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีนี้ บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า มักมีความเข้าใจและความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี โดยมองว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การลดเวลาในการค้นหาข้อมูล หรือการจัดการเอกสาร ซึ่งส่งผลให้มีความตั้งใจใช้งานสูงขึ้น ในทางกลับกัน บุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า อาจรู้สึกไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองในการใช้ระบบใหม่ ทำให้ความคาดหวังในประสิทธิภาพลดลง และอาจส่งผลให้มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีต่ำ นอกจากนี้ ประสพการณ์ในการทำงานยังส่งผลต่อการปรับตัวและการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีอีกด้วย บุคลากรที่เคยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรก่อนหน้านี้อาจมีมุมมองเชิงบวกและเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีนี้จะช่วยพัฒนาวิธีการทำงานได้ ในขณะที่บุคลากรที่ไม่คุ้นเคยกับระบบอาจมีความวิตกกังวลหรือสงสัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ

2. ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย มีดังนี้

2.1 เพศไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ความแตกต่างทางเพศไม่ได้เป็นตัวกำหนดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่เปิดกว้าง รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย ทำให้ผู้คนทุกเพศสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563); ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนัทธมน มั่งสูงเนิน (2560); และฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558)

2.2 อายุไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมและสังคมรวมไปถึงการพัฒนาของเทคโนโลยีเข้าถึงได้ง่ายขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มอายุมากขึ้น ทำให้

ข้อจำกัดที่เคยมีอยู่สำหรับกลุ่มอายุใดอายุหนึ่งลดลง ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563); ธาดาทิเบศร์ ภูทอง และ นันทมน มั่งสูงเนิน (2560); และฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่ได้มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.3 ประสิทธิภาพไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ผู้มีประสบการณ์มากไม่ได้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อระบบ เพราะระบบมีความซับซ้อน ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งขาดการฝึกอบรมที่เพียงพอจึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) ที่พบว่าผู้มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะมีความตั้งใจในการใช้เพิ่มมากขึ้น

2.4 ความคาดหวังในความพยายามไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ บุคลากรในองค์กรไม่มีความมุ่งมั่นและพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับระบบเท่าที่ควร เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากองค์กรหรือการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอทำให้บุคลากรรู้สึกว่าความพยายามที่ลงทุนไปไม่ได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสม อีกทั้งมีความกังวลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการใช้งานระบบ หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดความตึงเครียดจนอาจเป็นอุปสรรคในการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนนท์ ชนะ (2565); อโรชา ตะโกอินทร์ (2563); กรรณิการ์ คงทอง (2561); และกรัณท์รัตน์ รังสิยามณ (2560) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุศิริภรณ์ อุดมสุข (2563); กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2561); ชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563); และฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) พบว่า ความคาดหวังในความพยายามมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.5 อิทธิพลทางสังคมไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ปัจจัยทางสังคมอาจไม่ได้มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การขาดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ชัดเจนจากการใช้ระบบหรือการไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานที่มาพร้อมกับการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ นอกจากนี้ บุคลากรอาจรู้สึกว่าการทำงานเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ต้องทำด้วยตนเอง โดยไม่ได้รับการสนับสนุนหรือกระตุ้นจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา อีกทั้งความแตกต่างในวัฒนธรรมการทำงาน หรือทัศนคติส่วนบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการสร้างอิทธิพลทางสังคมที่นำไปสู่ความตั้งใจใช้งานได้ ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนนท์ ชนะ (2565); สุวิษฐา สุริยมงคล และ กวิน ดันติเสวี (2563); และกรรณิการ์ คงทอง (2561) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุศิริภรณ์ อุดมสุข (2563); อโรชา ตะโกอินทร์ (2563); ชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563); กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2561); กรัณท์รัตน์ รังสิยามณ (2560); ธาดาทิเบศร์ ภูทอง และ นันทมน มั่งสูงเนิน (2560); และ ฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558); ที่พบว่า เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมถึงองค์กรของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ความร่วมมือสนับสนุนในการใช้ระบบทำให้เกิดเป็นความตั้งใจใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีสถานภาพเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับ 1-5 อยู่ในสังกัดสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในระยะเวลาระหว่าง 6-10 ปี ผลการศึกษาด้วยการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนได้อย่างดี โดยเฉพาะในส่วนของกลไกระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร และการเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งเป็นไปตามแบบจำลองทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ส่วนปัจจัย

ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถอธิบายได้ว่า เพศที่ต่างกัน อายุที่ต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ความคาดหวังในความพยายามที่ต่างกัน รวมถึงอิทธิพลทางสังคมที่ต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย แม้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถที่จะช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามเพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประสบความสำเร็จ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงฝึกอบรมให้ผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเตรียมความพร้อมของระบบและทรัพยากรต่างๆ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นองค์กรควรสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึง ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมของการใช้งานระบบ เช่น การลดเวลาในการทำงาน การเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลการลดปริมาณเอกสาร และการอำนวยความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้การนำเสนอตัวอย่างเป็นรูปธรรม ของหน่วยงานหรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จจากการใช้ระบบจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างดี

2. จากผลการวิจัยพบว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น องค์กรควรตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และซอฟต์แวร์ให้มีความพร้อมใช้งาน นอกจากนี้ องค์กรควรพิจารณา จัดทำระบบสำรอง เพื่อรองรับกรณีที่เกิดปัญหาในระบบหลัก เช่น การสำรองข้อมูล การมีระบบสำรองสำหรับการทำงานออฟไลน์ และการจัดเตรียมทีมสนับสนุนผู้ใช้ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาเพิ่มเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นของคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ของบุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับผู้ใช้งานและความต้องการของหน่วยงานในสังกัดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ คงทอง. (2561). ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- กรัณฐรัตน์ รังสิยามณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัมมภัทร เนื่อนวล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชรินทร์ เขียวรัตน์. (2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QRCode ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา
- ฐิติกรณ์ เสาร์คำ. (2558). ระดับการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และ นัทธมน มั่งสูงเนิน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ
- วรรณท์ ชนะ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสารการรถไฟแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วีณา พิงวิวัฒน์กุล. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทอนาคตแรงงานไทยในยุคดิจิทัล. วารสาร มจร. พุทธปัญญาปริทรรศน์, 4(2), 286-296.
- สำนักงานรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง. (2565ก). ร่างแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2566-2570, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง. (2565ข). แผนแม่บทการบริหารทุนมนุษย์และแผนปฏิบัติการ 2566, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). AI เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/th/profile/2157/>
- สุวิษฐา สุริยมงคล และ กวิน ตันติเสวี. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้แบบจำลองสารสนเทศอาคาร (BIM) ในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: หน่วยงานยุทธโยธา สังกัดกระทรวงกลาโหม. การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 25 (น. 413-421). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุศิภรณ์ อุดมสุข. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี Kiosk สำหรับการเช็คสิทธิอัตโนมัติด้วยตนเอง มาใช้สิน (Lean) กับภาคบริการในโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อโรชา ตะโกอินทร์. (2563). ส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับความตั้งใจใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภท Internet of Things ในกลุ่มผู้สูงอายุ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- Bersin, J., Pelster, B., Schwartz, J., and Van Der Vyver, B. (2017). Introduction: Rewriting the rules for the digital age. Retrieved from <https://www2.deloitte.com>.
- Jennings, J. D. (2016). *The Effects of Generational Differences on Conflict Management* (Dissertation of Doctor of Philosophy) Capella university, Minneapolis, USA.
- Venkatesh, V., Morris, M., and Davis, G. B. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Zikmund, W. G., Carr, J. C., and Griffin, M. (2013). *Business Research Methods*, 9, 1-696. Retrieved from <https://drive.google.com/>