

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบสารสนเทศ
ที่ดินของกรมที่ดิน



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

THE INFORMATION TECHNOLOGY USAGE TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY: A CASE STUDY OF THE DEPARTMENT OF LANDS' LANDS INFORMATION SYSTEM



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration Program in Public Administration

Department of Public Administration

Faculty of Political Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2017

Copyright of Chulalongkorn University



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5780629024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORDS: TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL, LAND INFORMATION SYSTEM,

RUNGTIWA NGERNPAN: THE INFORMATION TECHNOLOGY USAGE TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY: A CASE STUDY OF THE DEPARTMENT OF LANDS' LANDS INFORMATION SYSTEM. ADVISOR: ASSOC. PROF. DAMRONG WATTANA, Ph.D., pp.

The purpose of this research was to study factors influencing officers' Land Information Technology acceptance for public service of the Department of Lands. This research's sample was a group of 306 officers randomly drawn from 73 venues in the Department, who used the Lands Information System under the project of land information technology phase one. The tool used to collect the data was survey questionnaire. The collected data were analyzed by employing statistical techniques, ie., frequency, percentage, mean, standard deviation, factor analysis, and SEM (Structural Equation Model).

The results indicated that the causal relationships in the TAM, external factors affected information technology acceptance of the Department's officers with a perfect model fit ($\chi^2 = 204.909$ df= 189, P-value = .203, / =1.084, CFI = .997, GFI = .946, AGFI = .921, RMR=.011, RMSEA = .017). Reliability and validity of the model were satisfied through the measures of CR and AVE (0.857 and 0.750, respectively). The determinants that directly affected to Behavior intentions to use in land information technology were perceived usefulness in land information technology, perceived ease of use in land information technology, attitude toward using in land information technology and motivation in land information technology. The determinants that indirectly affected to behavior intentions to use in land information technology were task technology fit in land information technology and computer self efficacy in land information technology. All the factors led to actual use in information technology. The variables in the model accounted for 75.8 percent of the variance of the affected in actual use in information technology.

Department: Public Administration Student's Signature

Field of Study: Public Administration Advisor's Signature

Academic Year: 2017

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และมองเห็นศักยภาพในการทำวิจัยของผู้วิจัยเสมอมา กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี ประธานกรรมการสอบที่คอยให้กำลังใจและคำชี้แนะในการทำวิทยานิพนธ์ให้ตัวผู้วิจัย กราบขอบพระคุณ ดร.พิรพล ไตรทศาวิทย์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการติดต่อกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน และคอยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนสำเร็จ และกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรมงคล แน่นหนา ที่คอยกระตุ้นเตือนผู้วิจัยให้เข้าใจการทำวิจัยได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณส่วนงานระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน ที่คอยช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ดิน และคอยช่วยเหลือ ประสานงานให้แก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เป็นผู้สนับสนุนและเป็นแรงผลักดัน รวมถึงผู้ที่คอยให้กำลังใจมาเสมอ ตั้งแต่เริ่มต้นในทุกด้านของชีวิตของผู้วิจัยนั้นคือนายชัยวัฒน์ และนางสงกราน เงินปัน ผู้ที่เป็นพ่อแม่ที่รักยิ่งของผู้วิจัย และนายยุทธนา เงินปัน พี่ชายที่รักของผู้วิจัย ขอบคุณนายยศภัทร ศรีงาม เพื่อนที่เป็นตั้งอาจารย์ที่คอยช่วยเหลือในเรื่องงานทางด้านวิชาการ เพื่อนผู้ร่วมสายดินและคอยให้คำปรึกษาในงานวิทยานิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่เริ่มจนจบ ขอบคุณนายธิรายุ แยมจรรยา พี่ชายที่เหมือนอาจารย์ของผู้วิจัยอีกท่านที่คอยช่วยเหลือผู้และให้คำปรึกษาที่ได้อยู่เสมอ ขอบคุณนางสาวสุทธิรักษ์ เนื่องมัจฉา น้องผู้ที่คอยให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเวลาที่เกิดปัญหาในหลายๆครั้ง ขอบคุณนายอรรณสิทธิ์ แจ่มฟ้า และนายนิติรัฐ สุวรรณไตร น้องชายที่เป็นเหมือนอาจารย์ที่คอยช่วยเหลือในการให้ข้อมูลความรู้ด้านการคลังและงบประมาณ

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพี่ๆเจ้าหน้าที่หลักสูตร รป.ม. ทุกท่าน ที่คอยสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกๆเรื่อง ขอบคุณเพื่อนๆ รป.ม. รุ่นที่ 41 ภาคในเวลาที่ผ่านมาที่ร่วมกันฝ่าฟันกันจนประสบความสำเร็จในการเรียน โดยเฉพาะนางสาวเกวลี เพ็ชร์ศรีชาติ และนางสาวอาภาพร น่วม ในการเป็นสายดินตลอดระยะเวลาที่เรียน ขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคน และทุกคนในครอบครัวแสงเทียนที่คอยสอบถามและห่วงใยผู้วิจัยเสมอมา ขอบคุณพี่ๆเจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่เป็นสถานที่ที่ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย ในการทำวิจัยในครั้งนี้คงจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ถ้าหากผู้วิจัยไม่ได้รับการช่วยเหลือที่ดีจากทุกท่านที่กล่าวมา และสุดท้ายขอขอบคุณเสียงเพลงจากก็อตเซเว่น บังทั้นโซยอนดัน และซูเปอร์จูเนียร์ ที่ทำให้ผู้วิจัยกลับมามีแรงสู้กับการทำวิทยานิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.1 คำถามการวิจัย.....	4
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์ในการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 โมเดลการยอมรับการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Acceptance Model: TAM)....	8
2.2 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit: TTF)	13
2.3 แนวคิดความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy: CSE).....	15
2.4 แนวคิดเรื่อง แรงจูงใจ (Motivation).....	16
2.5 ประสิทธิภาพ.....	19
2.6 แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government	20

2.7 แนวคิดเรื่องการให้บริการประชาชน (e-Service)	21
2.8 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด.....	22
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.10 โมเดลสมการโครงสร้างและสมมติฐานการวิจัย	25
2.10.1 โมเดลสมการโครงสร้าง	25
2.10.2 สมมติฐานการวิจัย.....	28
บทที่ 3	31
ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
1.ประชากร.....	31
2.กลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.การสุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดในแบบสอบถาม	47
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรแทรก และตัวแปรควบคุมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกร ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร	54
3.1 การวิเคราะห์ตัวแปรแทรก.....	54
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ของโมเดล ด้วยโปรแกรม AMOS 24.0	62



4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน	62
4.2 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis).....	75
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	114
5.1 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	114
บทที่ 5	116
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	116
5.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	118
5.3 การวิเคราะห์ตัวแปรแทรกที่ส่งผลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	121
5.4 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลการวัดและข้อมูลเชิงประจักษ์	121
5.5 ผลการทดสอบความเที่ยงภายในตัวแปร	121
5.6 การทดสอบสมมติฐานภายในโมเดล.....	122
5.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	124
5.8 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	126
5.9 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	128
รายการอ้างอิง.....	129
ภาคผนวก	134
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	142

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 รายชื่อสำนักงานที่ดินในโครงการระยะที่ 1 จำนวน 73 จังหวัด.....	31
ตารางที่ 2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากตัวอย่างข้อมูล.....	36
ตารางที่ 3 ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจากตัวอย่างข้อมูล.....	36
ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูล.....	38
ตารางที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดิน.....	38
ตารางที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดิน.....	39
ตารางที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดิน.....	39
ตารางที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดิน.....	39
ตารางที่ 9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน....	40
ตารางที่ 10 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่ เหมาะสมกับงาน.....	40
ตารางที่ 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความสามารถในการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน.....	40
ตารางที่ 12 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดิน.....	41
ตารางที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน.....	41
ตารางที่ 14 ค่าสถิติและดัชนีต่าง ๆ ตามเกณฑ์.....	43
ตารางที่ 15 อักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ และความหมายของสัญลักษณ์ในการวิจัย.....	44
ตารางที่ 16 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46

ตารางที่ 17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความที่ใช้ในการศึกษา	51
ตารางที่ 18 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้แยกตามรายปัจจัย	53
ตารางที่ 19 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกเพศ.....	54
ตารางที่ 20 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรอายุ	57
ตารางที่ 21 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรอายุการทำงาน	58
ตารางที่ 22 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรวุฒิการศึกษา	59
ตารางที่ 23 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรตำแหน่งงานที่ทำ.....	60
ตารางที่ 24 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรเงินเดือนที่ได้รับ	61
ตารางที่ 25 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU).....	63
ตารางที่ 26 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU)	64
ตารางที่ 27 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ (ATU)	65
ตารางที่ 28 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรพฤติกรรมการใช้ (BI)	66
ตารางที่ 29 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการใช้งานจริง (AU).....	67
ตารางที่ 30 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด เหมาะสมกับ งาน (TTF).....	68
ตารางที่ 31 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CSE)	69
ตารางที่ 32 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการใช้งานจริง (AU).....	71
ตารางที่ 33 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ (W).....	72
ตารางที่ 34 ความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลทุกตัวแปร.....	73
ตารางที่ 35 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศ	78
ตารางที่ 36 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	80

ตารางที่ 37 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	81
ตารางที่ 38 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	84
ตารางที่ 39 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	86
ตารางที่ 40 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	88
ตารางที่ 41 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี.....	91
ตารางที่ 42 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	93
ตารางที่ 43 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลโมเดลโมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	94
ตารางที่ 44 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	99
ตารางที่ 45 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	100
ตารางที่ 46 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	102
ตารางที่ 47 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....	105
ตารางที่ 48 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....	108
ตารางที่ 49 ความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	109
ตารางที่ 50 ผลการทดสอบสมมติฐานเชิงสาเหตุภายในโมเดล	110
ตารางที่ 51 อิทธิพลทางตรงของตัวแปรและผลการทดสอบสมมติฐาน.....	113

สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 1	ตัวแบบตามทฤษฎีการกระทำแบบเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA).....	9
รูปที่ 2	ตัวแบบตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior: TPB).....	9
รูปที่ 3	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model: TAM).....	10
รูปที่ 4	แบบจำลอง TAM 2.....	11
รูปที่ 5	แบบจำลอง TAM 3.....	12
รูปที่ 6	โมเดลที่ใช้ในงานวิจัย.....	13
รูปที่ 7	โมเดล TAM และ TTF.....	14
รูปที่ 8	โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและแนวความคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน.....	15
รูปที่ 9	โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง.....	16
รูปที่ 10	ลำดับชั้นของ Hierarchy of Need.....	17
รูปที่ 11	ความสัมพันธ์ของแนวคิดแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	18
รูปที่ 12	โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง... ..	19
รูปที่ 13	โมเดลสมการโครงสร้างของงานวิจัย.....	28
รูปที่ 14	โมเดลสมมติฐานการวิจัย.....	29
รูปที่ 15	ขั้นตอนในการสร้างโมเดล.....	42
รูปที่ 16	โมเดลตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU).....	63
รูปที่ 17	โมเดลตัวแปรตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU).....	64
รูปที่ 18	โมเดลตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ (ATU).....	65
รูปที่ 19	โมเดลตัวแปรพฤติกรรมในการใช้ (BI).....	66
รูปที่ 20	โมเดลตัวแปรการใช้งานจริง (AU).....	67
รูปที่ 21	โมเดลตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (TTF).....	68

รูปที่ 22 โมเดลตัวแปรความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดิน (CSE)	69
รูปที่ 23 โมเดลตัวแปรแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (M)	70
รูปที่ 24 โมเดลตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ (W)	72
รูปที่ 25 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	76
รูปที่ 26 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง	77
รูปที่ 27 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปรับความสอดคล้องแล้ว	78
รูปที่ 28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	79
รูปที่ 29 โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานที่มี อิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	82
รูปที่ 30 โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานและ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง	83
รูปที่ 31 โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานและ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปรับความสอดคล้องแล้ว	84
รูปที่ 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	85
รูปที่ 33 โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และ โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	89
รูปที่ 34 โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินและ โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง	90
รูปที่ 35 โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินและ โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ปรับความสอดคล้องแล้ว	91
รูปที่ 36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลโมเดลความสัมพันธ์การใช้งาน คอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	92
รูปที่ 37 โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินและโมเดล การยอมรับเทคโนโลยี	96
รูปที่ 38 โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินและโมเดล การยอมรับเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง	97

รูปที่ 39 โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ปรับความสอดคล้องแล้ว.....	98
รูปที่ 40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี.....	99
รูปที่ 41 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....	103
รูปที่ 42 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง.....	104
รูปที่ 43 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ปรับความสอดคล้องแล้ว.....	105
รูปที่ 44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....	106



บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีการสื่อสารกันด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐของไทยได้นำเทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการและการดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลให้การดำเนินงานทั้งการบริหารและการบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจะเห็นได้จากงานด้านการบริการประชาชนของภาครัฐที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งภาครัฐได้มีการปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2544 เพื่อให้รัฐบาลเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government ซึ่งเป็นการดำเนินงานในรูปแบบ 24 x 7 คือการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ โดยได้ยึดหลักการของ e-Government คือ โปร่งใส ทันใจ ทุกที่ ทุกเวลา (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ., 2544)

สำหรับการดำเนินงานของภาครัฐที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) มาใช้ นับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งต้องมีการปรับตัวและรับมือกับการดำเนินงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์การในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ดังนั้นแล้วหน่วยงานต่าง ๆ จึงไม่สามารถที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกๆ ด้านในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความทันสมัย และไม่ล้าหลังในเรื่องของการดำเนินการต่าง ๆ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับโลกในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานทำให้การบริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐสามารถทราบถึงปัญหาจากการให้บริการประชาชนของหน่วยงานได้อย่างเข้าถึงมากขึ้น รูปแบบของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการภาครัฐนั้นได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้ (ดำรงค์ วัฒนา, 2539)

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ (Information Systems for Strategic Planning) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นขององค์การในอนาคต

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมด้านบริหาร (Information Systems for Administrative Control) เป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการตรวจสอบ กำกับผลการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมด้านการปฏิบัติงาน ในการนำมากำหนดกฎเกณฑ์ที่จะใช้ในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการเตรียมทรัพยากรที่จะนำมาใช้ในการบริหารด้านต่าง ๆ

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมบริการ (Information Systems for Service Control) นำมาใช้ในการดูการทำงานของหน่วยงาน ว่าการดำเนินงานนั้นได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โดยอาศัยเกณฑ์การตัดสินใจจากแผนทางการบริหาร และมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ICT (Information and Communication Technology) มาใช้ในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการใช้ ICT ในภาครัฐเพิ่มมากขึ้น เกิดจากแรงส่งเสริมจากภายนอกและแรงผลักดันจากภายใน แรงส่งเสริมจากภายนอกที่สำคัญได้แก่ ความก้าวหน้าของ ICT นโยบายและการส่งเสริมจากรัฐบาล ยุทธศาสตร์การปฏิรูปภาครัฐ ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ก้าวหน้ามากขึ้น เป็นต้น พร้อมทั้งแรงผลักดันจากภายในหน่วยงานที่ต้องการพัฒนา หรือปฏิรูปการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การที่หน่วยงานภาครัฐมีแนวโน้มในการนำ ICT มาใช้ มาจากปัจจัยความต้องการและความคาดหวังของประชาชน สถานะการให้บริการของหน่วยงาน และนวัตกรรมของเทคโนโลยี (F. Concannon, 2005) อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการที่หน่วยงานภาครัฐนำ ICT มาใช้ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ความพยายามของผู้บริหารและข้าราชการ ความตั้งใจของผู้ให้บริการ ตลอดจนความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของผู้รับบริการ (D. W. Surry, 2005) การที่หน่วยงานภาครัฐพึ่งพาและมีการใช้ ICT เพิ่มมากขึ้น ทำให้การกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการเป็นประเด็นที่ส่งผลสำเร็จของการนำ ICT มาใช้ในหน่วยงานราชการ (M. Yi, 2003)

การพัฒนาการดำเนินการขององค์กรหนึ่ง ๆ เพื่อที่จะทำให้องค์การเป็นที่ยอมรับในสังคมอย่างยาวนาน การดำเนินงานขององค์กรนั้นจะต้องมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน เพราะประสิทธิผลขององค์กรจะเป็นตัวบอกถึงความสามารถในการทำงานขององค์กรและทำให้เห็นว่าองค์กรนั้นเป็นที่ต้องการในสังคม (วันชัย มีชาติ, 2556a) สิ่งเหล่านี้จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้หน่วยงานของตนเองนั้นสามารถอยู่รอดและพร้อมที่จะพัฒนาการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อรองรับกับงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และพร้อมที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสมตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง

จากการเปลี่ยนแปลงที่เข้าสู่ความสะดวกรวดเร็วและทันสมัยในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐจึงต้องเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานในการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว และงานที่ดำเนินงานในปัจจุบันนั้นต้องมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการนั้นภาครัฐจึงต้องนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน แทนการดำเนินงานในรูปแบบเก่าที่มีการดำเนินงานช้า และการอัปเดตข้อมูลที่ไร้ประสิทธิภาพ เช่นเดียวกันกับการทำงานของกรมที่ดิน ที่เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับที่ดินทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการออกเอกสารสิทธิให้แก่ประชาชน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน การรังวัดและทำแผนที่ รวมถึงการจัดที่ดินทำกินให้แก่ประชาชน และอสังหาริมทรัพย์อื่น ๆ จากที่กล่าวมาล้วนเป็นภารกิจที่สำคัญของกรมที่ดิน (กรมที่ดิน, 2559) ซึ่งกรมที่ดินเป็นหน่วยงานแรก ๆ ที่ได้มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการช่วยดำเนินงาน เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินมีความรวดเร็วกว่าเดิม เนื่องจากงานของกรมที่ดินนั้นเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะซึ่งทำให้หน่วยงานอื่นมาร่วมดำเนินงานด้วยได้ยาก จากตรงนี้เป็นสิ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงานของกรมที่ดินเกิดความล่าช้าตามมา (กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2549)

กรมที่ดิน ได้ริเริ่มโครงการใหญ่ด้าน ICT ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชน ในการจดทะเบียน

สิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพิ่มความโปร่งใส และประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการข้อมูลที่ดินด้วยระบบฐานข้อมูลที่ดินและแผนที่ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมที่ดิน ระยะเวลาดำเนินการ ๕ ปี ในวงเงินงบประมาณในการดำเนินโครงการทั้งสิ้น ๑๔,๕๕๗.๐๓ ล้านบาท เพื่อนำระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุนการให้บริการประชาชน และบริหารงานที่ดินที่ครอบคลุมทั้งประเทศ ทำให้มีความจำเป็นในการหาปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในกรมที่ดิน(ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548)

เมื่อพิจารณาถึงการดำเนินงานของกรมที่ดินที่ได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ สิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงแรกย่อมเกิดการต่อต้านการใช้งานระบบจากตัวผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นเรื่องที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในหน่วยงานหนึ่ง ๆ ซึ่งการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงการใช้งานในช่วงแรกของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเกิดมาจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ไม่มั่นคง การสูญเสียผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ การกลัวความไม่รู้ การสูญเสียสภาพทางสังคม การขาดความคุ้นเคยและความสะดวกสบาย การไม่สามารถสร้างการยอมรับการเปลี่ยนแปลงให้แก่พนักงาน ความเฉื่อยชาของโครงสร้าง ความเฉื่อยชาของกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยต่าง ๆ และข้อจำกัดการเปลี่ยนแปลงเฉพาะจุด และผลกระทบต่อความชำนาญ อำนาจ และทรัพยากร(วันชัย มีชาติ, 2556b)

แต่เมื่อมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเข้ามาใช้อย่างหลากหลายและครอบคลุมกับทุกส่วนงานในกรมที่ดิน ไม่ว่าจะเป็นงานด้านทะเบียน งานอำนวยการ งานด้านการเงิน งานด้านรังวัดและทำแผนที่ และงานกำหนดสิทธิและนิติกรรม เป็นต้น งานเหล่านี้ย่อมสร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานได้มากขึ้น และการเก็บงานที่มีการเปลี่ยนแปลงจากงานที่เคยเก็บในรูปแบบของกระดาษมาอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้การเก็บข้อมูลมีระบบและสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น และข้อมูลสามารถใช้เชื่อมโยงกันได้ทั้งประเทศ สิ่งเหล่านี้ทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเป็นขั้นตอนและมีแบบแผนกว่าในอดีต และการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็วมากกว่าเดิม ดังนั้นการจะทำให้ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในช่วงแรกลดการต่อต้านและนำมาสู่การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินนั้น ย่อมเป็นสิ่งที่ทางผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอย่างสูง

การพัฒนาผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินให้มีความคุ้นเคยกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน อันดับแรกที่ทางหน่วยงานทำคือการจัดการอบรมให้ความรู้แก่ตัวผู้ใช้งาน การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจะเป็นสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับการทำงานของตนเองในอนาคต และเป็นการลดแรงต้านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยใช้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่มีมากกว่าการใช้งานจากระบบเดิม ดังนั้นแล้วการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานโดยการให้เจ้าหน้าที่อบรมโดยผ่านประสบการณ์ทำงานจึงเป็นสิ่งที่เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีให้แก่ตัวเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินได้(ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2556)

การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน เป็นการเปลี่ยนแปลงการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจากการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยระบบทำมือ ไม่ว่าจะเป็นการรังวัดที่ดิน หรืองานด้านทะเบียนและการเงิน มาเป็นการใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้ทำให้การทำงานในสำนักงานที่ดินต่าง ๆ มีระเบียบขั้นตอนที่ทำให้เกิดความโปร่งใส และมีการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ถ้าหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาที่สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้นแล้วการเปลี่ยนมาใช้งานด้วยคอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ดินที่มีอายุมาก และ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานก็เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน เพราะหากมีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยแต่กลับใช้ไม่ถูกกับงานที่ทำ จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่จะช่วยให้งานมีความสะดวก ก็จะเป็นการ สร้างภาระงานให้แก่ผู้ใช้งานแทน ดังนั้นแล้วผู้ใช้งานจึงต้องศึกษาการใช้งานให้ตรงกับงานที่ตนเองทำ และฝึกใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อลดความยุ่งยาก และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการทำงานลง เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน ได้ดีกว่าในอดีต

นอกจากการดำเนินงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการช่วยทำงาน และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานแล้ว แรงจูงใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินก็เป็นสิ่งที่ฝ่ายจัดการทรัพยากร มนุษย์ควรจะนำมาใช้ในการพิจารณาการพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดิน แรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมากขึ้น หากมีแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานอยากทำงาน เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานก็จะมี ความทุ่มเทและตั้งใจใช้งานมากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานของกรมที่ดินที่ได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมาใช้ในการอำนวยความสะดวก และสร้างความสะดวก สะบาย ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานในแต่ละสำนักงานที่ดิน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการ ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ไป เป็นแนวทางในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาตัวเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

1.1 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน
2. ตัวแปรใดที่ส่งผลอิทธิพลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่กรม ที่ดิน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดินและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยจากเจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ 1) จำนวน 73 แห่ง เท่านั้น

1.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้คือ ข้อมูลที่ได้รับจากจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่ได้จากสำนักงานที่ดินที่อยู่ในโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 เพียง 73 แห่ง ซึ่งโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินนี้ ได้รับการพัฒนาให้ขยายออกไปครอบคลุมสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งจะทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลได้สมบูรณ์ ทำให้ข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยไม่สามารถเป็นข้อสรุปทั่วไปของการอธิบายถึงพฤติกรรมยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบงานที่ดินในระบบทั้งหมดได้

1.5 นิยามศัพท์ในการวิจัย

1. นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินที่อยู่ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ 1) จำนวน 73 แห่ง ใน 32 จังหวัดได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดชัยนาท จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครนายก จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนนทบุรี จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดภูเก็ต จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดระยอง จังหวัดลพบุรี จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดสงขลา จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสระบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดหนองคาย จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุบลราชธานี¹

ผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน (ระยะที่ 1) จำนวน 73 แห่ง

2. คำนิยามเชิงปฏิบัติการ

2.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)

หมายถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในตำแหน่งงานนั้น ๆ ซึ่งการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเข้ามาใช้จะช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

2.2 การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU)

หมายถึงการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ที่เกิดจากตัวผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการให้บริการประชาชน ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายนี้เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้การใช้งานระบบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

¹ ข้อมูลจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน

3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using: ATU)

หมายถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทัศนคติต่อการใช้งานระบบนั้นจะแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมาใช้ในหน่วยงานว่าสามารถสนับสนุนให้มีการนำเอามาใช้อย่างแพร่หลายในหน่วยงานทุกภาคส่วน และจะแสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่มองว่าเมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมาใช้จะทำให้การทำงานมีความสะดวกมากขึ้น

4.พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ (Behavior Intentions to Use: BI)

หมายถึงพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งในส่วนนี้จะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจ ความสมัครใจ ของผู้ปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมที่แสดงออกจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

5. การใช้งานจริง (Actual Use: AU)

หมายถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ในส่วนนี้จะทำให้เห็นถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่ติดว่าสามารถนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดไปใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างดี และมีการบริหารจัดการการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

6.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit: TTF)

หมายถึงการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดไปใช้ได้อย่างเหมาะสมกับงาน ซึ่งปัจจัยของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดไปใช้ให้เหมาะสมกับงานนั้นจะมีในเรื่องของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานของผู้ปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ในงานของกรมที่ติด และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เป็นเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานในกรมที่ติด ซึ่งปัจจัยทั้งสามของการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้ให้เหมาะสมกับงานนี้จะส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

7. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงาน (Computer Self-Efficacy: CSE)

หมายถึงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด โดยใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้โดยง่าย ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

8.แรงจูงใจในการใช้ (Motivation)

หมายถึงแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น รวมไปถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำงานหลักของตนเองไปสนับสนุนการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมที่ดินได้ ซึ่งแรงจูงใจนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.เป็นแนวทางสำหรับกรมที่ดินที่จะได้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดให้ดียิ่งขึ้น
- 2.เป็นแนวทางในการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ
- 3.เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนากรอบแนวคิดในการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้เป็นฐานในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ต่อยอดในการทำวิจัยอื่น ๆ ได้

บทที่ 2

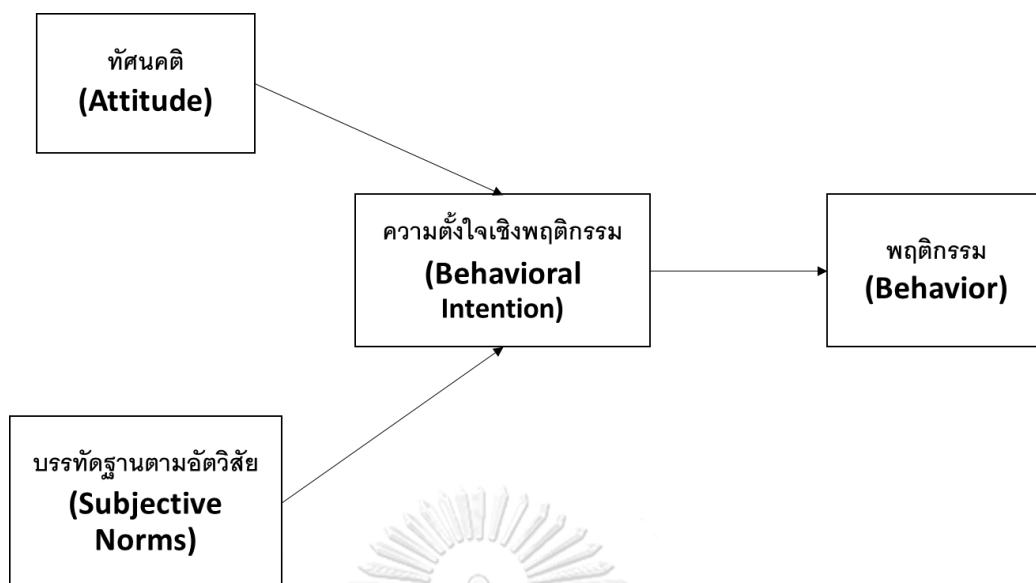
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในครั้งนี ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อใช้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดสามารถนำเสนอได้ดังนี้

2.1 โมเดลการยอมรับการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Acceptance Model: TAM)

ตัวแบบที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถอธิบายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ TAM (Technology Acceptance Model) จากการนำเสนอของเดวิส ในปี ค.ศ. 1986 (Fred D. Davis, 1989) และกลายเป็นตัวแบบเชิงทฤษฎีที่ช่วยอธิบายและทำนายพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการ (Legris, Ingham, & Colletette, 2003) ซึ่งได้รับการพัฒนาตัวแบบมาจากหลายทฤษฎีที่มีส่วนทำให้ทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของคนในหน่วยงาน จนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน(สิงหะ ฉวีสุข & สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2012)

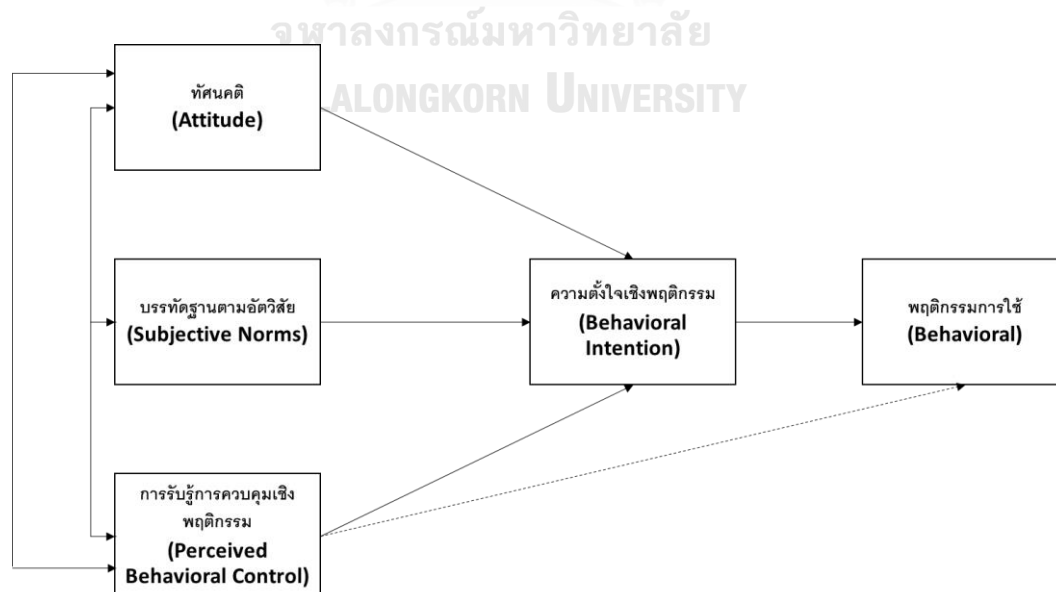
ที่มาของ TAM ได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีการกระทำแบบเหตุผล หรือ TRA (Theory of Reasoned Action) (I. Ajzen & Fishbein, 1980; F. D. Davis, 1989) นำเสนอโดย Fishbein และ Ajzen (Fishbein & Ajzen, 1975) เป็นตัวแบบจำลองที่กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้น โดยอาศัยหลักการของเหตุและผลในการแสดงออกของพฤติกรรม โดยมีปัจจัยจากทัศนคติ (Attitude) และ บรรทัดฐาน (Subjective Norm) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา ซึ่งแสดงให้เห็นตามรูปที่ 1 จากรูปเขาได้ให้นิยามของคำว่า Attitude หมายถึงการประเมินวัตถุประสงค์ของตนเอง, Belief หมายถึง การเชื่อมกันระหว่างวัตถุประสงค์และคุณลักษณะบางประการ และ Behavior คือผลลัพธ์ของความตั้งใจ(Lai, 2017)



รูปที่ 1 ตัวแบบตามทฤษฎีการกระทำแบบเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ที่มา: I Ajzen, และ M Fishbein. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and. MA: Addison-Wesley.

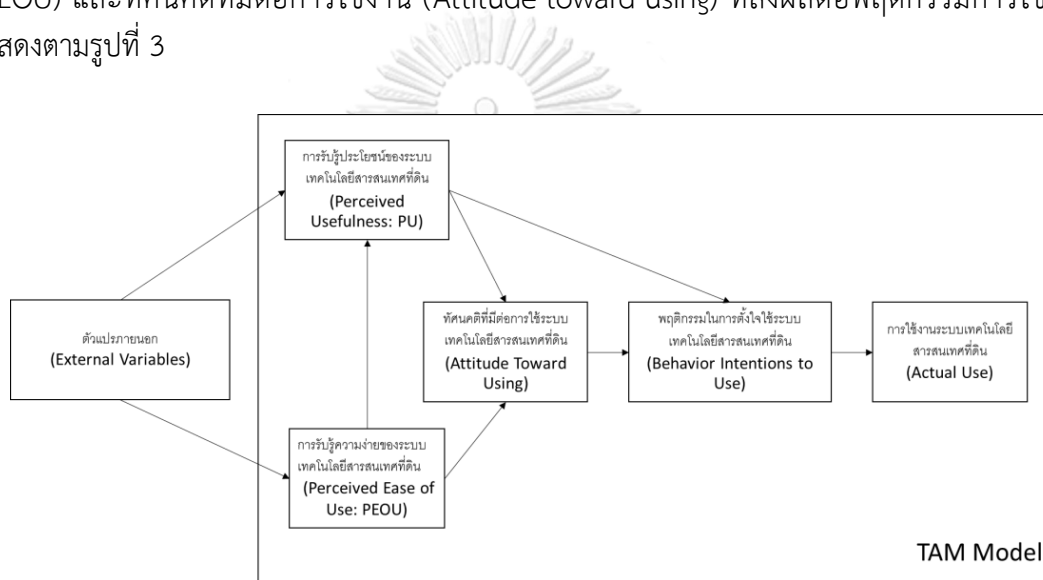
ต่อมาได้มีการพัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen (Icek Ajzen, 1991) เพื่อเพิ่มปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมของบุคคล โดยทฤษฎีนี้จะเพิ่มการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการมีเพียงแค่ทัศนคติ และบรรทัดฐาน เพียงสองอย่างอาจจะยังไม่สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้เพียงพอ แต่การที่บุคคลรู้ว่าจะทำหรือไม่ทำอะไรนั้น เป็นผลมาจากการที่สามารถควบคุมการรับรู้พฤติกรรมของตนเอง ซึ่งความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของทัศนคติของคนเป็นสิ่งที่ส่งไปยังพฤติกรรม ซึ่งแสดงตามรูปที่ 2 ได้ดังนี้



รูปที่ 2 ตัวแบบตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior: TPB)

ที่มา: Icek Ajzen. (1991). The Theory of Planned Behavior. Organization Behavior and Human Decision Processes, 179-211.

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่คนทั่วโลกต่างนำมาใช้ในการศึกษาถึงพฤติกรรมของคนในเรื่องของการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยเป็นทฤษฎีที่ต่อเติมมาจาก TRA ซึ่งนำเสนอโดย Fred D. David (Fred D. Davis, 1989) โดยที่ TAM จะศึกษาถึงความตั้งใจที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมและทำการแสดงออกมาให้เห็น โดยตัวแปรที่สำคัญประกอบไปด้วย ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) การรับรู้ถึงความง่าย (Perceived Ease of Use: PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่งแสดงตามรูปที่ 3



รูปที่ 3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, และ Paul R. Warshaw. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science, 982-1003.

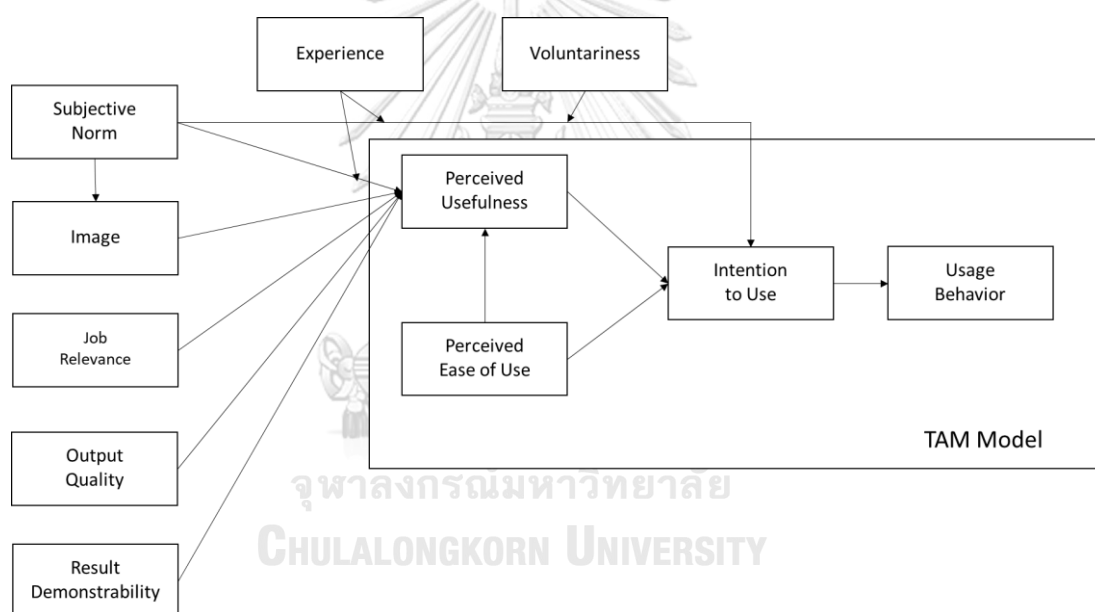
สำหรับตัวแปรภายนอกนั้นจะเป็นสิ่งที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Legris, Inghamb, & Collerettec, 2003 vol.40)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึงระดับของความเชื่อของบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแสดงออกถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพในองค์การว่าจะแสดงออกอย่างไร ซึ่งจะเป็นตัวที่แสดงออกมาให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม (Fred D. Davis, 1989)

การรับรู้ถึงความง่าย (Perceived Ease Of Use: PEOU) หมายถึงระดับของความเชื่อบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีในการสนับสนุนการทำงาน ซึ่งมันหมายถึงการใช้งานที่มีความง่ายและทำให้เกิดการยอมรับจากผู้ใช้(Fred D. Davis, 1989)

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) จะเกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่าย ที่จะแสดงออกมาเป็นการรับรู้ถึงพฤติกรรมการใช้งาน และจะส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริง

และนอกจากนี้ยังมีการนำเสนอแบบจำลอง TAM 2 ที่นำเสนอโดย Venkatesh และ Fred D.David(Venkatesh & Davis, 2000) เพื่อนำมาขยาย TAM ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยทำการเพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการอธิบายเหตุผลของการใช้ประโยชน์ของระบบ(Chuttur, 2009) สำหรับการเพิ่มปัจจัยลงไปนั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่ง Venkatesh และ Fred D.David ใช้โมเดลนี้เพื่อหาความน่าสนใจของการประเมินผลงาน(Viswanath Venkatesh, 2002) ซึ่งแสดงตามรูปที่ 4

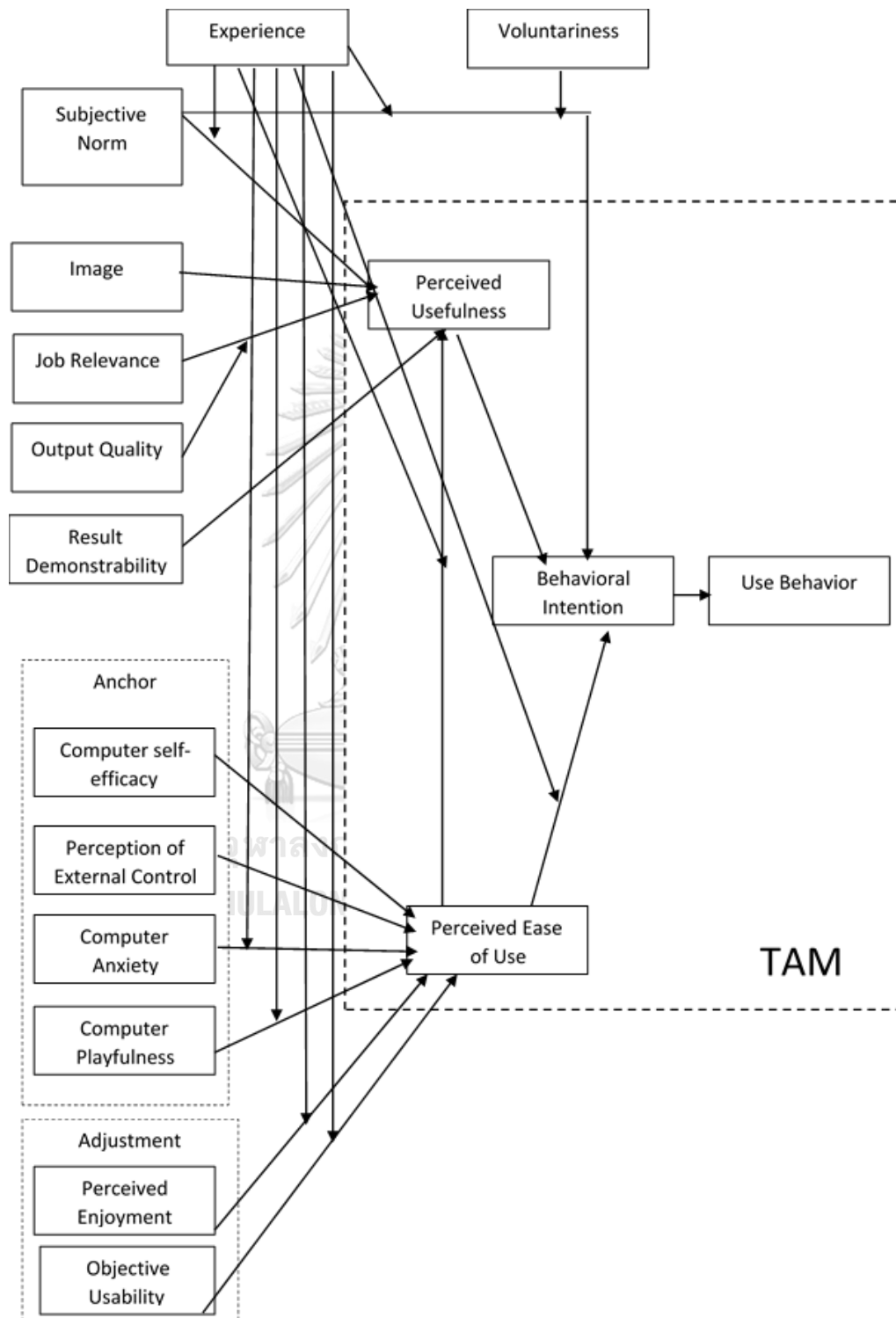


รูปที่ 4 แบบจำลอง TAM 2

ที่มา: Viswanath Venkatesh, และ Fred D. Davis. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 186-204.

ต่อมา Venkatesh และ Bala(Venkatesh & Bala, 2008) ได้ทำการรวมโมเดล TAM2 เข้ากับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของ Venkatesh และ Fred D.David แล้วทำการบูรณาการโมเดลเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นโมเดล TAM3 เขาได้พัฒนาโมเดลนี้ด้วยการใช้ลักษณะของสิ่งสิ่งที่ต่างกันประกอบไปด้วย ความแตกต่างทางด้านปัจเจกบุคคล (Individual differences) ลักษณะของระบบ (System Characteristics) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความ

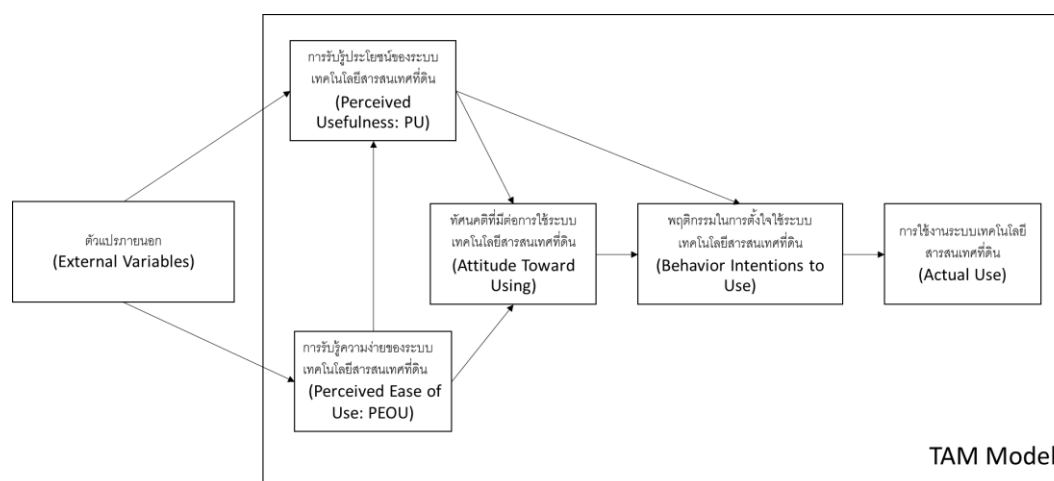
สะดวก (Facilitating Conditions) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ทางสังคม (Lai, 2017) โมเดล TAM3 แสดงตามรูปที่ 5



รูปที่ 5 แบบจำลอง TAM 3

ที่มา: Venkatesh, Viswanath, & Bala, Hillol. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. Decision sciences, 39(2), 273-315

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้โมเดล TAM เพื่อนำมาใช้ในการหาความสอดคล้องของโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 โมเดลที่ใช้ในงานวิจัย

2.2 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit: TTF)

แนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน เป็นแนวคิดที่ถูกนำเสนอโดย Goodhue และ Thompson เมื่อปี 1995 ซึ่งมีเป้าหมายหลักในการประเมินความสำเร็จของงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแนวคิดนี้มองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน และเทคโนโลยีจะต้องได้รับการยอมรับและมีความพยายามของผู้ที่จะใช้ภายใต้ขอบเขตของงานนั้น ๆ ดังนั้นแล้วทั้งเทคโนโลยี งาน และความตั้งใจส่วนบุคคลล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานและการโน้มน้าวใจของตัวผู้ใช้เอง (Pai & Tu, 2011)

“ความสมบูรณ์หรือคุณภาพของงานขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลที่ทำงานนั้น ๆ ศักยภาพยิ่งสูงทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งทำให้ได้คุณภาพของงานที่สูงขึ้นนั่นเอง” (Goodhue & Thompson, 1995)

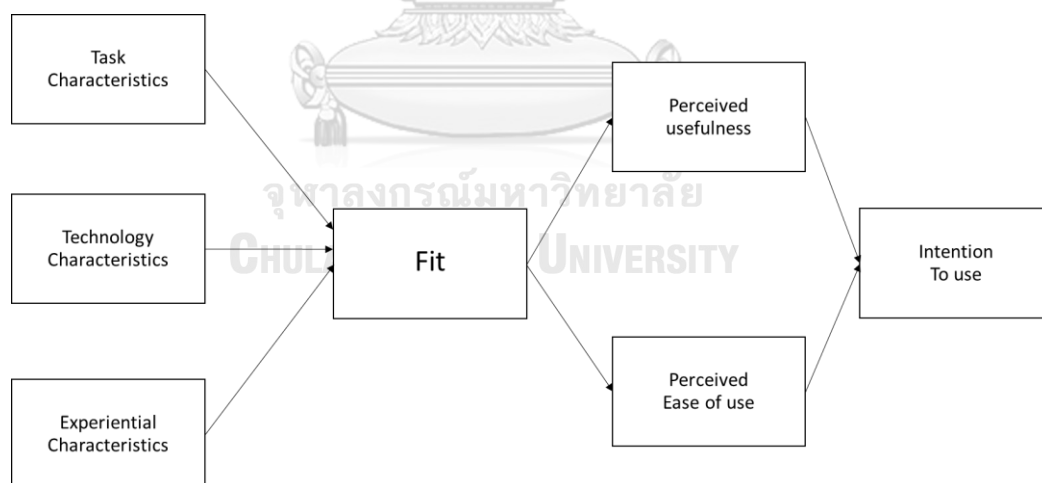
Chandler (อ้างใน (Schrier, Erdem, & Brewer, 2010)) ได้กล่าวไว้ว่า “ค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานมาจากการประเมินผลระบบ ซึ่งผู้ใช้ได้ใช้เทคโนโลยีเฉพาะในการทำงานต่อระบบ การประเมินนี้จะวัดมุมมองของผู้ใช้ต่อลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ โดยมีระดับตั้งแต่ด้านบวกต่อเทคโนโลยีไปถึงด้านลบ ซึ่งผลด้านบวกจะบ่งชี้ว่าเทคโนโลยีที่ใช้เพิ่มศักยภาพของผู้ใช้ ส่วนผลด้านลบจะบอกว่าเทคโนโลยีที่ใช้ทำให้ศักยภาพของผู้ใช้ลดลง”

Gebauer and Shaw (Gebauer & Shaw, 2004) ได้นำเอาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานไปใช้ในงานวิจัยแล้วได้ทำการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานและ

เทคโนโลยี ในมุมมองของผลกระทบต่อพฤติกรรมและองค์การพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีพลังนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

การนำเอาแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานมาใช้ร่วมกับโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจะใช้ปัจจัยภายนอกที่ส่งต่อการใช้เทคโนโลยีอย่างไม่โดยตรง แต่การใช้แนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานจะใช้ปัจจัยที่เฉพาะ ซึ่งจะส่งผลต่อการตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ดังนั้นเมื่อเปลี่ยนค่าที่เฉพาะเจาะจงจากแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานเกี่ยวกับงานที่จะใช้เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่จะใช้ และลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ลงไปโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจึงทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างทั้งสองแนวคิดขึ้นมา (อ้างใน(Schrier et al., 2010))

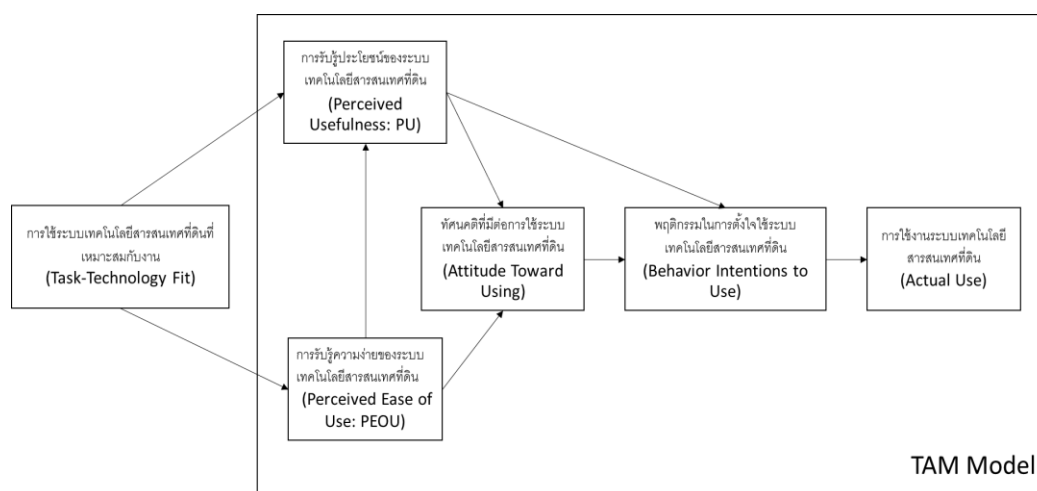
Dishaw and Strong(Dishaw & Strong, 1999) ได้ผสมโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานเพื่อใช้ในการศึกษาของพวกเขาโดยมุ่งไปที่การทดสอบการใช้งานของ GETs ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรมโรงแรมโดยทั่วไป และได้มีการแทนลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ ด้วย Experiential Characteristics เพื่อให้ครอบคลุมการตรวจสอบโมเดลนี้ โดยการรวมของสองแนวคิดแสดงได้ดังรูปที่ 7 ซึ่งผู้วิจัยได้นำโมเดลนี้มาเป็นแนวคิดในการตั้งคำถามในแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาสู่การนำเอาแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานมาเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด



รูปที่ 7 โมเดล TAM และ TTF

ที่มา: อ้างในงาน (Schrier et al., 2010)

ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานมาเป็นตัวแปรภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดซึ่งแสดงได้ดังรูปที่ 8



รูปที่ 8 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน

2.3 แนวคิดความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy: CSE)

แนวคิดความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง (Computer Self Efficacy) เป็นแนวคิดที่มาจากแนวคิดเรื่อง Self-Efficacy ที่กล่าวไว้ว่า “ความสามารถของตัวเองหมายถึงการประเมินความสามารถของคนที่จัดการและดำเนินการของการกระทำต่าง ๆ เพื่อที่จะให้มีการบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ มันไม่ใช่สิ่งที่จะมากังวลเกี่ยวกับทักษะของคน ๆ หนึ่ง แต่เป็นการตัดสินใจอะไรคือความสามารถของคน ๆ หนึ่งที่ทำได้ด้วยทักษะของเขาเอง” (Bandura, 1986) มีงานวิจัยที่ได้นำแนวคิด self-Efficacy มาใช้กับงานวิจัย ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Grandon, Alshare, and Kwan (อ้างใน(Park, 2009)) ได้ยืนยันถึงความสามารถในการเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง (e-learning self-efficacy) มีอิทธิพลทางอ้อมในการรับรู้ความง่ายของเจตนาในการเรียนของนักเรียน

ต่อมาจึงมีการอธิบายความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Self Efficacy) นั่นคือ “ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์หมายถึงการตัดสินใจความสามารถของคน ๆ หนึ่งในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เป็นการตัดสินใจในภาพรวมของความสามารถที่จะประยุกต์เข้ากับทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่หลากหลาย”(Compeau & Higgins, 1995)

มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ชี้ให้เห็นว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

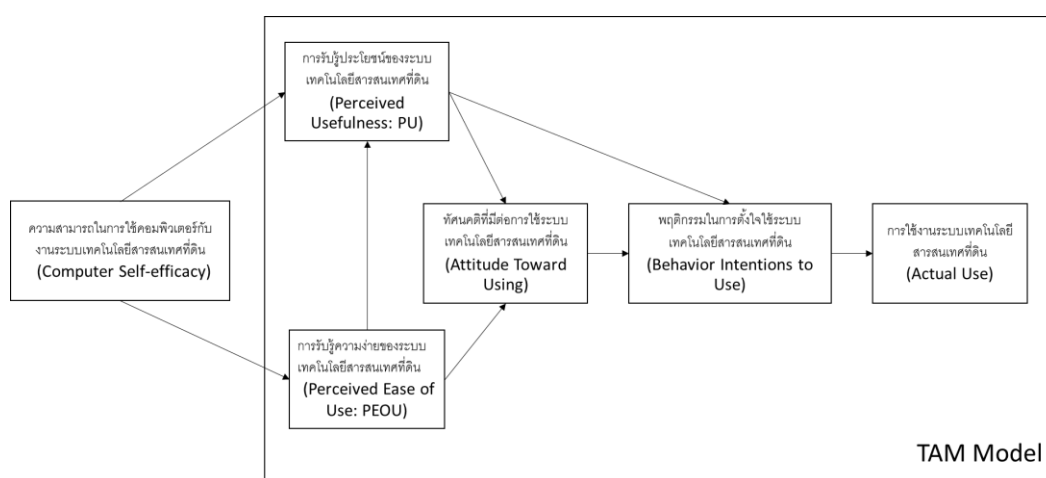
Ahmad et al(Ahmad A. Rabaii, 2015) งานวิจัยชิ้นนี้มีผลการวิจัยที่กล่าวว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองส่งผลกระทบต่อกรรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการพัฒนาประเทศด้วยความเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Venkatesh and Davis(Venkatesh & Davis, 1996) พบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองเป็นปัจจัยของการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายทั้งก่อนและหลังของระบบในเชิงปฏิบัติ

Compeau and Higgins(Compeau & Higgins, 1995) พบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองเป็นปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

Eastin(Eastin, 2002) พบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติของลูกค้าและมีบทบาทที่สำคัญในกระบวนการเลือกการตั้งค่าแบบอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองมาเป็นตัวแปรภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดัดแปลงในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดัดแปลงซึ่งแสดงได้ดังรูปที่ 9



รูปที่ 9 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง

2.4 แนวคิดเรื่อง แรงจูงใจ (Motivation)

แนวคิดเรื่องแรงจูงใจเป็นแนวคิดที่ต้องการหาคำตอบว่าต้องทำอะไรคนถึงจะอยากทำงาน (วันชัย มีชาติ, 2556b) ซึ่งแนวคิดเรื่องแรงจูงใจเป็นแนวคิดที่สำคัญในการหาคำตอบที่จะมาอธิบายถึงสิ่งที่คนต้องการเพื่อที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในการยอมรับเทคโนโลยี การอธิบายความหมายของแรงจูงใจมีผู้ที่กล่าวถึงเรื่องแรงจูงใจดังนี้

Deci Z (อ้างใน(K.-Y. Lin & Lu, 2011)) ได้ทำการแยกแรงจูงใจภายใต้พฤติกรรมส่วนตนเป็นสองส่วนคือ แรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกหมายถึงการกระทำที่เกิดเนื่องมาจากการรับรู้ถึงความช่วยเหลือคุณค่าของความสำเร็จ ในขณะที่แรงจูงใจภายในหมายถึงการกระทำเนื่องมาจากความสนใจที่เกิดจากตนเองมากกว่าการถูกบังคับจากภายนอก

Vallerand (อ้างใน(Gerow, Ayyagari, Thatcher, & Roth, 2013)) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจภายในหมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาเอง เมื่อรู้สึกเพลิดเพลิน หรือพึงพอใจในกิจกรรมที่ทำ

Venkatesh (อ้างใน(Gerow et al., 2013)) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจภายในของผู้ใช้เป็นผลจากการขับเคลื่อนของระบบในการแสดงออกมา และการแสดงออกถึงความรับผิดชอบของผู้ใช้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นเรื่องของความตั้งใจในการทำงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งผู้ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานก็คือผู้บริหารของหน่วยงานนั้น ๆ ทฤษฎีแรงจูงใจที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslows (Hierarchy of Need)

แนวคิดลำดับขั้นของ Abraham H.Maslows (Gambrel & Cianci, 2003) ได้กล่าวถึงความต้องการตามลำดับขั้นของคนที่มีลักษณะเป็นขั้นเรียงจากต่ำไปสูง ซึ่งลำดับขั้นนี้ประกอบไปด้วย 5 ลำดับขั้นดังนี้

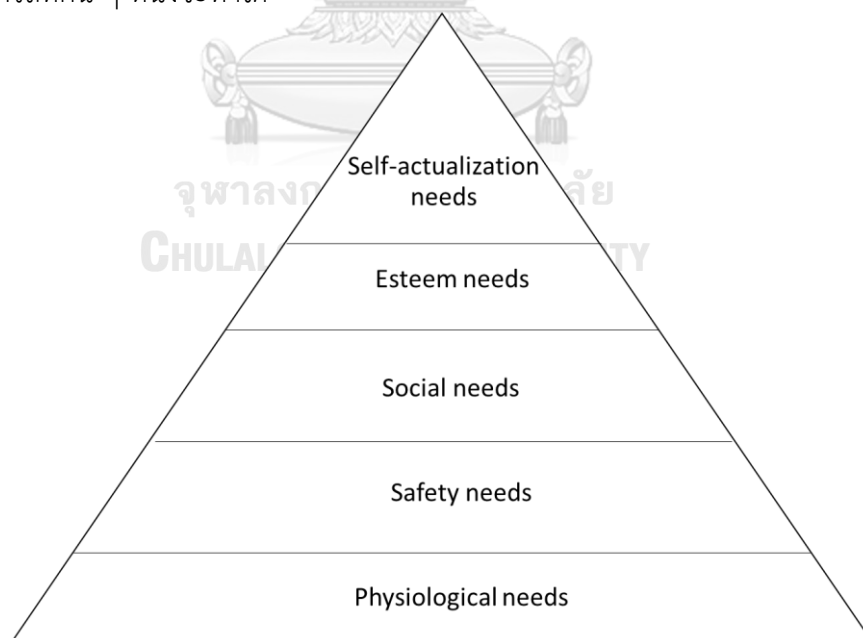
1.1 ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการด้านสิ่งที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์ สิ่งที่สำคัญในขั้นแรกนี้เป็นเรื่องของปัจจัย 4 ที่เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของคน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่ต้องได้รับความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน รวมไปถึงการได้รับความปลอดภัยในเรื่องสุขภาพ ได้รับความมั่นคงในหน้าที่การงาน

1.3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นผู้ที่ควรได้รับความรัก ความเป็นครอบครัว ได้รับมิตรภาพ

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ต้องการให้ผู้อื่นมาเคารพนับถือ การได้รับการยกย่องนี้มีทั้งการนับถือตนเอง และการได้รับการยกย่องจากคนอื่น

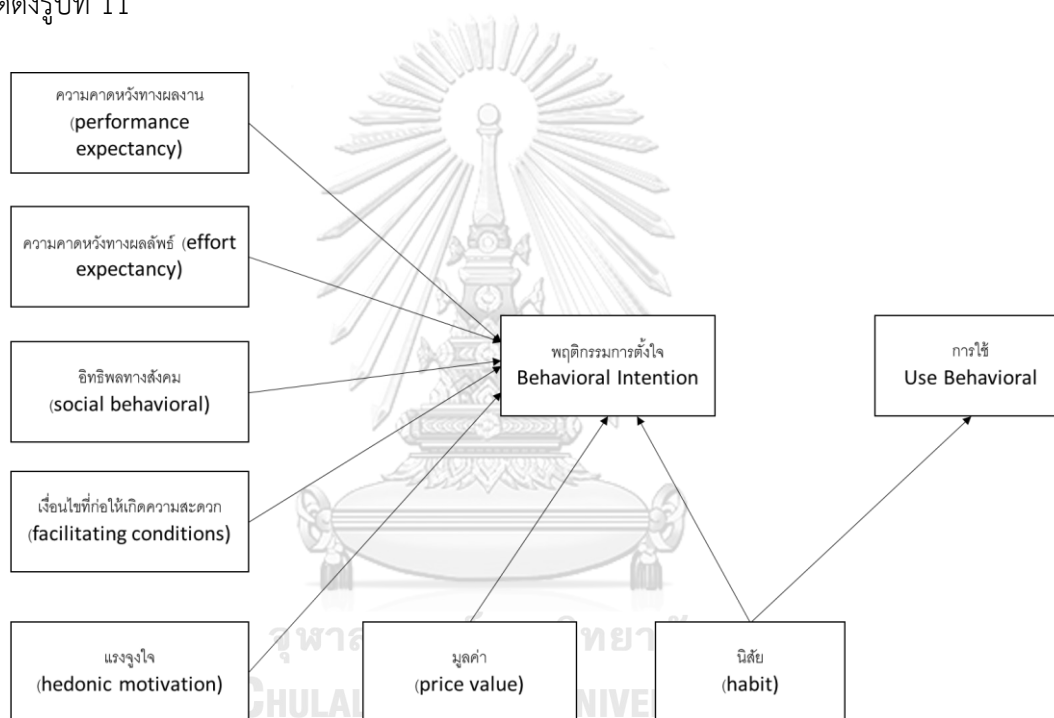
1.5 ความต้องการบรรลุความสำเร็จของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นขั้นสุดท้ายที่เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละคน เป็นขั้นที่ทำให้ทุกอย่างได้สำเร็จ และแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่คน ๆ หนึ่งจะทำได้



รูปที่ 10 ลำดับขั้นของ Hierarchy of Need

ความสัมพันธ์ของแนวคิดแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

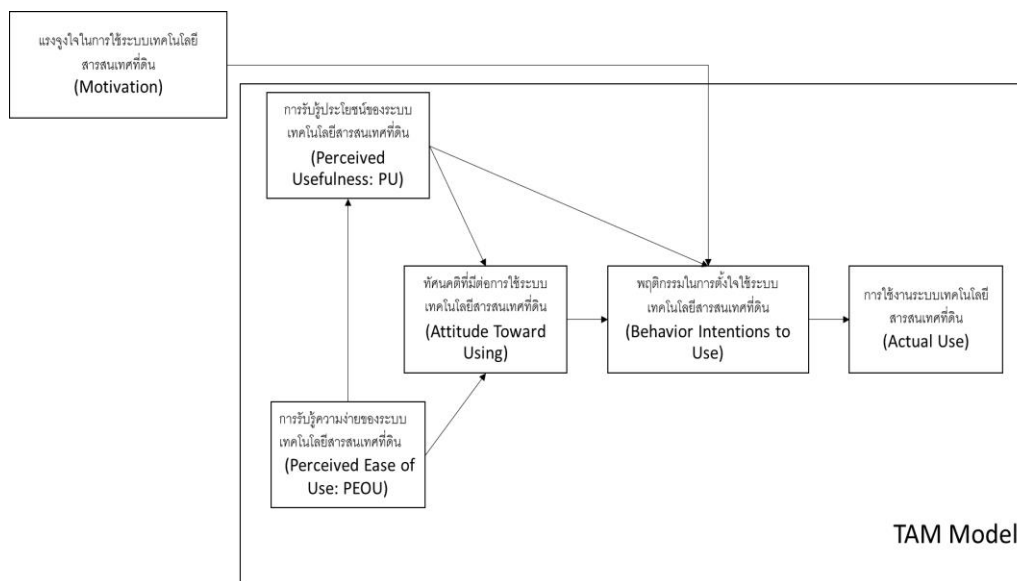
สำหรับความสัมพันธ์ของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและแรงจูงใจได้รับการศึกษาผ่านโมเดลทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) ซึ่งโมเดล UTAUT2 ได้ตั้งสมมติฐานโดยใช้ 4 ปัจจัยในการแสดงถึงพฤติกรรมความตั้งใจใช้ โดย 4 ปัจจัยประกอบไปด้วย ความคาดหวังทางผลงาน (performance expectancy) ความคาดหวังทางผลลัพธ์ (effort expectancy) อิทธิพลทางสังคม (social behavioral) และเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความสะดวก (facilitating conditions) และ ในภายหลังได้ทำการเพิ่มปัจจัยแรงจูงใจ (hedonic motivation) มูลค่า (price value) และนิสัย (habit) (Oliveira, Thomas, Baptista, & Campos, 2016) ซึ่งแสดงได้ดังรูปที่ 11



รูปที่ 11 ความสัมพันธ์ของแนวคิดแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา: (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)

สำหรับแรงจูงใจเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ โดยที่ แรงจูงใจ (hedonic motivation) หมายถึงความสนุกที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิดิน (Venkatesh et al., 2012) ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีได้ดังรูปที่ 12



รูปที่ 12 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง

2.5 ประสิทธิภาพ

แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ (efficiency) นั้น เป็นแนวคิดที่นำมาใช้เพื่อสังเกตการทำงานของหน่วยงานหนึ่ง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะสามารถบอกได้ว่าการทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นแล้วเพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของประสิทธิภาพมากขึ้น จึงต้องทำความเข้าใจถึงความหมายของประสิทธิภาพดังนี้

Herbert A. Simon (Simon, 1960) ได้กล่าวไว้ว่า “ การจะพิจารณาว่างานไหนที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ซึ่งในที่นี้หมายถึงประสิทธิภาพจะเกิดจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ซึ่งถ้าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานราชการจะมีการเพิ่มความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้รับบริการเข้าไปด้วย” จากตรงนี้จึงสามารถถอดออกมาเป็นสูตรได้ดังนี้(อ้างใน(ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557)

$$\text{สูตร} \quad E = O - I / S$$

โดยที่ E (Efficiency) หมายถึง ประสิทธิภาพของงาน

O (Output) หมายถึง ผลผลิต

I (Input) หมายถึง ปัจจัยนำเข้า

S (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจ

John D. Millet (Millet, 1954) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึงการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการดำเนินงานนั้น โดยเขาได้ให้ความหมายของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถพิจารณาได้จากการให้บริการที่มีความเท่าเทียม การให้บริการที่ทันเวลา การให้บริการที่มีอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า

สำหรับราชบัณฑิตยสถาน ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

โดยสรุปแล้ว ประสิทธิภาพหมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อตัวผู้รับบริการ โดยที่ผลของการทำงานมีการดำเนินงานที่สามารถบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงานได้ พร้อมกันนั้นประสิทธิภาพที่ดีจะเกิดขึ้นได้ต้องมีเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ซึ่งในที่นี้ ปัจจัยนำเข้าคือการให้บริการและผลผลิตคือเรื่องของความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

2.6 แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government เป็นแนวคิดที่ทั่วโลกให้ความสนใจ เนื่องจากโลกในปัจจุบันเป็นโลกที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน เป็นโลกในยุคดิจิทัลที่การดำเนินงานต่าง ๆ เต็มไปด้วยความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการบริการ ซึ่งการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีจะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งยังทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งตัวผู้ให้บริการและตัวผู้รับบริการ รวมไปถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานนั้นจะเป็นสิ่งที่เอาไว้มือช่วยในการสร้างโครงสร้างเครือข่ายสำหรับการดำเนินการภายในได้ (McClure & Bertot, 2000) มีการบริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ สำหรับทำให้ความหมายของ e-Government นั้นมีนักคิดหลายท่านที่ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Garson (Garson, 1999) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดแนวคิด e-Government ขึ้นมาซึ่งมีทั้งหมด 4 แนวคิดทฤษฎีอันประกอบไปด้วย

1. กรอบแนวคิดที่พัฒนาความสำคัญของ IT คือการกระจายอำนาจและการทำให้เป็นประชาธิปไตย

2. กรอบแนวคิดบรรทัดฐานของสังคม หรือสังคมแบบดิสโทเปีย ที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดและความขัดแย้งของการใช้เทคโนโลยี

3. แนวคิดระบบเทคนิคทางสังคมจะเน้นไปที่ความต่อเนื่องและการมีปฏิสัมพันธ์ของสองทางคือเทคโนโลยีและการจัดการองค์การ สภาพแวดล้อมรอบ ๆ สถาบัน

4. ทฤษฎีการบูรณาการร่วมกันของโลกที่จะเป็นสถานที่ให้เกิดกรอบแนวคิด e-Government Means and Schneider (Means, Schneider, & Foreword By-Schiro, 2000) ได้กล่าวไว้ว่า “e-Government คือความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล กับภาคธุรกิจ รัฐบาลอื่น ๆ และพลเมือง โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์มาเป็นตัวเชื่อม”

Brown and Brudney (Brown & Brudney, 2001) ได้กล่าวไว้ว่า “e-Government คือการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการใช้แอปพลิเคชันเว็บไซต์พื้นฐานในการปรับปรุงการเข้าถึงการให้ข้อมูลและการบริการของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ นักคิดทั้งสองได้จัดกลุ่มการเข้าถึงการบริการของ e-Government ไว้ 3 กลุ่มคือ รัฐบาลสู่รัฐบาล (Government-to-Government (G2G)) รัฐบาลสู่พลเมือง (Government-to-Citizen (G2C)) และ รัฐบาลสู่ภาคธุรกิจ (Government-to-Business (G2B)) สำหรับ G2C จะประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ รัฐบาลสู่ประชาสังคม (Government-to-Civil Societal Organizations (G2CS)) และ รัฐบาลสู่พลเมือง (Citizen-to-Citizen (C2C)) ซึ่งพลเมืองจะมีความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่น ๆ ใน e-Government”

สำหรับประเทศไทยนั้นมีการปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้นเมื่อปี 2544 ที่ต้องการให้การดำเนินงานของรัฐบาลมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการต่าง ๆ พร้อมทั้งความต้องการให้ภาครัฐจัดการบริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยที่การดำเนินงานแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือการทำงานแบบ 7 x 24 คือการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด โดยการดำเนินงานจะเน้นไปที่การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ ซึ่งหลักการของ e-Government ในประเทศไทยจะยึดหลักต่าง ๆ คือ หลักความโปร่งใส หลักความทันใจ หลักการทุกที่ ทัวถึง เท่าเทียม และทุกเวลา (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ., 2544) รูปแบบที่สำคัญของ e-Government ในการแบ่งผู้รับบริการที่ประเทศไทยนำมาใช้ประกอบไปด้วย

1. การให้บริการภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกันเอง (G2G: Government to Government)
2. การให้บริการภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (G2B: Government to Business)
3. การให้บริการภาครัฐสู่ประชาชน (G2C: Government to Citizen)
4. การให้บริการภาครัฐสู่ภาคข้าราชการและพนักงานของรัฐ (G2E: Government to Employee)

ซึ่งในปัจจุบันนี้การดำเนินงานของหลาย ๆ หน่วยงานก็ได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น การทำบัตรประชาชนที่มีความรวดเร็วขึ้นกว่าในอดีต เป็นต้น

2.7 แนวคิดเรื่องการให้บริการประชาชน (e-Service)

การให้บริการประชาชนนั้นเป็นเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐผู้ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการให้บริการต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญและสร้างความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน โดยการอาศัยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินงาน ซึ่งเรียกว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แนวคิดการให้บริการประชาชนแบบ e-Service จึงเป็นแนวคิดใหม่ที่จะทำให้การบริการของประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นอันดับแรกจึงต้องทำความเข้าใจถึงความหมายของการให้บริการประชาชนแบบ e-Service ดังนี้

Riadh Ladhari(Ladhari, 2010) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยของเขาว่า “e-Service หมายถึงขอบเขตของการนำเอาเว็บไซต์มาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นการซื้อของหรือการให้บริการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล” ซึ่งจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการบริการดังนี้

1.สะดวกและมีประสิทธิภาพ (Convenience and efficiency) โดยที่ลูกค้าจะใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ในการสร้างความสะดวกสบายเพื่อรักษาเวลาและพยายามที่จะเปรียบเทียบกับราคาของสินค้าได้ง่ายขึ้น

2.ปลอดภัยและสร้างความมั่นใจได้ (Safety and confidentiality) โดยที่มีการสร้างความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

3. การติดต่อกันโดยไม่ต้องเห็นหน้า (Absence of face-to-face contact) ลูกค้าออนไลน์ไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อกันแบบเห็นหน้า เพื่อสร้างความสะดวกในการใช้บริการ

4. รวมผลิตสินค้าเพื่อให้มีคุณภาพในการให้บริการ (Co-production of service quality) ลูกค้าออนไลน์จะมีบทบาทในการร่วมผลิตการจัดส่งสินค้าให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

Jessica Santos(Santos, 2003) ได้กล่าวไว้ว่า “e-Service หมายถึงการการให้บริการที่มีบทบาทอยู่บนโลกไซเบอร์ เหตุผลที่ควรจะนำเอาการให้บริการ e-Service มาใช้คือเรื่องของการรับรู้ที่มากกว่าเพียงแค่การเติมเต็มคำสั่งต่าง ๆ การตอบสนองในการสอบถามข้อมูล การเชื่อมต่อ e-mail และการสอบถามถึงสถานะต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการแบบ e-Service จะนำไปสู่การให้บริการแบบ e-commerce ในอนาคต ดังนั้นแล้ว e-Service จึงมีบทบาทมาก”

H.S. Hassan, E. Shehab และ J. Peppard(H.S. Hassan, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า “e-Service หมายถึงการถูกกำหนดให้เป็นการบริการผ่านการเชื่อมโยงแบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น การใช้งานในรูปแบบของอินเทอร์เน็ต แม้ว่าตอนแรกเริ่ม e-Service จะถูกให้ความหมายว่าเป็นเพียงการบริการที่ไปตามความต้องการของการส่งมอบผลผลิตต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมก็ตาม ในความคิดของ e-Service ไม่ได้มีเพียงการให้บริการโดยองค์การทั่วไป แต่ประกอบไปด้วยการให้บริการการผลิตสินค้าที่ประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของคุณภาพในการให้บริการด้วย ดังนั้นแล้ว e-Service จึงเป็นแนวคิดที่มีการให้บริการแบบลูกค้าเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ ในหน่วยงานภาครัฐ e-Service จะหมายถึงการให้บริการข้อมูลและการปรับปรุงการให้บริการแบบออนไลน์ผ่านการใช้งานบนอินเทอร์เน็ตหรือระบบดิจิทัลอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ของสังคมได้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งการดำเนินงานแบบนี้ถือเป็นการรับผิดชอบของภาครัฐในการรับผิดชอบต่อประชาชนและเป็นการต่อต้านการก่อให้เกิดการทุจริตด้วยเช่นกัน”

สำหรับประเทศไทยนั้น การให้ความหมายของ e-Service นั้นคือ “การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว และมีความสะดวกสบาย เพื่อให้เกิดการดำเนินงานแบบ one stop service และสามารถดำเนินงานได้ตลอดเวลา รวมไปถึงความต้องการที่จะให้มีการบูรณาการการทำงานของข้อมูลพื้นฐานของประชาชนไว้ เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน โดยการจัดทำระบบฐานข้อมูล (data base) ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ และมีการดำเนินงานโดยการจัดทำ website ขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ”(ศักดิ์ เสกขุนทด, 2556)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะสามารถสรุปได้ว่า e-Service คือการให้บริการของภาครัฐโดยนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการให้บริการ โดยผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายโดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการทำงาน รวมไปถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อที่ประชาชนจะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็วจากการดำเนินงานต่าง ๆ มากขึ้น

2.8 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากกรมที่ดินมีภารกิจที่สำคัญในการจัดการเรื่องที่ดินให้แก่ประชาชนในประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากที่ดินอย่างเหมาะสม ซึ่งงานที่กรมที่ดินได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่มีการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในปริมาณมาก จึง

ทำให้กรมที่ดินเป็นหน่วยงานแรก ๆ ที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

สำหรับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบสารสนเทศที่ดิน มีความต้องการให้หน่วยงานกรมที่ดินมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการดำเนินงานของกรมที่ดิน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบภาษี การจัดทำแผนที่ การจัดการที่ดินรกร้าง พร้อมทั้งการจัดการเรื่องของระบบฐานข้อมูลที่ดิน เป็นต้น จึงทำให้กรมที่ดินนำเอาระบบสารสนเทศที่ดินมาใช้ในการบริการจัดการที่ดินที่ประกอบไปด้วยการบริหารจัดการที่ดินใน 3 ด้าน คือ ด้านระบบที่ดิน ด้านเศรษฐศาสตร์ที่ดิน และด้านการบริหารจัดการที่ดิน เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการจัดการที่ดิน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548)

สำหรับงานของระบบสารสนเทศที่ดินนั้นจะมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บและดูแลฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ของข้อมูลที่ดินทั้งหมดเพื่อที่จะทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ทั่วประเทศสามารถเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งการมีระบบเช่นนี้เป็นผลดีที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินในทุกภูมิภาคสามารถสอบถามข้อมูลระหว่างกันและกันได้ด้วยความสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลเชิงพื้นที่ที่ทำการจัดเก็บในระบบนั้นประกอบไปด้วยข้อมูลระวางแผนที่ ข้อมูลระวางแผนที่รูปถ่ายอากาศ รูปแผนที่ของที่ดินสาธารณะประโยชน์ซึ่งรังวัดและลงระวางแล้ว และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548)

จากร่างของแผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้านของกระทรวงมหาดไทย 10 ปีด้านที่ดิน (กระทรวงมหาดไทย, 2557) ได้กำหนดให้กรมที่ดินจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการจัดการเรื่องที่ดินในช่วง 10 ปี (พ.ศ.2557-2566) เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งระบบสารสนเทศที่ดินเป็นเป้าประสงค์ที่มีตัวชี้วัดคือการทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความทันสมัยเพื่อที่จะรองรับผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 90 โดยอาศัยกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินงานที่มีมาตรฐานเดียวกัน แต่การสร้างมาตรฐานเดียวกันนี้ยังเป็นปัญหาที่ทางกรมที่ดินยังคงต้องแก้ไขต่อไป เพื่อที่จะทำให้ในอนาคตการทำงานของกรมที่ดินสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

สำหรับงานในสำนักงานที่ดินที่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมาใช้ในการดำเนินงานในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ผ่านมาประกอบไปด้วยโครงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ โครงการต้นแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริหารจัดการที่ดิน และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 (ปีงบประมาณ 2552-2554) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554)

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Abel, Seun and Matthew (Usoro, Shoyelu, & Kuofie, 2010) ได้ทำการศึกษาการบังคับใช้ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิดทั้งสองในการทำนายและอธิบายการยอมรับและการใช้งานของผู้ประกอบการ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้งานแอปพลิเคชันการท่องเที่ยวเชิงอิเล็กทรอนิกส์

Klopping and Mckinney(Klopping & McKinney, 2004) ได้ทำการเสนอโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและโมเดลการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงานในการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความง่ายไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการซื้อของออนไลน์ แต่การรับรู้ประโยชน์ของการขายของออนไลน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้งาน และโมเดลการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงานเป็นสิ่งที่เริ่มมีความน่าเชื่อถือในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานของการซื้อปิ้งออนไลน์

Fengyi, Seedy and Deron(F. Lin, Fofanah, & Liang, 2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ Gambia โดยพลเมือง ศึกษาการให้เหตุผลของความสำเร็จของระบบข้อมูลข่าวสารโดยใช้โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ใช้โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการอธิบายและทำนายการยอมรับข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้ในหน่วยงาน โดยผลการศึกษาด้วยโปรแกรม Lisrel พบว่าเส้นทางอิทธิพลของการศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ $\chi^2/df=2.28$, GFI = .81, AGFI = .75, NFI = .91, NNFI=.093, RMR=.06, RMSEA = .09

Yaghoubi (Yaghoubi, 2010) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบบกับการเลือกธนาคารออนไลน์ โดยใช้แนวคิดการรวมกันของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนการศึกษาในครั้งนี้เลือกศึกษาในเมือง Isfahan ในประเทศอิหร่าน การวิจัยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการอธิบายผลที่เกิดขึ้นพบว่าข้อมูลที่ได้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ $\chi^2/df=1.87$, P-value = .099, GFI = .93, AGFI = .91, CFI = .92, RMR=.041, RMSEA = .048, NFI=.92

ธีระ กุลสวัสดิ์(ธีระ กุลสวัสดิ์, 2557) ได้ทำการศึกษาการยอมรับอีเลิร์นนิ่งของนิสิตระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่าโมเดลการยอมรับอีเลิร์นนิ่งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยที่ $\chi^2/df=1.08$, P-value = .34, GFI = .99, AGFI = .97, CFI = .99, RFI=.098, RMSEA = .01

ปัทมา อยู่สิน(ปัทมา อยู่สิน, 2553) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา:กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยได้นำเอาทฤษฎี TAM2 มาเป็นกรอบในการศึกษา โดยผลการวิจัยที่พบคือ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง และความคิดเห็นส่วนใหญ่พบว่ายอมรับในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร(สิงหะ ฉวีสุข & สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2012) ได้ทำการศึกษา ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะทำการนำเสนอทฤษฎี Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT และ UTAUT2 รวมไปถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะนำไปสู่การศึกษาความตั้งใจ (Intention) และ/หรือพฤติกรรม (Behavior) ในการยอมรับการนำเอาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลหรือในแต่ละองค์การ ซึ่งงานวิจัยนี้จะนำไปสู่การเป็นแนวทางให้ผู้ที่มีความสนใจในจะศึกษาในเรื่องของการวิเคราะห์พฤติกรรมและพยากรณ์พฤติกรรมของคนในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

สุภรณ์ ระวังพาล(สุภรณ์ ระวังพาล, 2554) ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net ซึ่งสิ่งที่ผู้วิจัยศึกษาคือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบสืบค้น vijai.net โดยสนใจอิทธิพล 2 ปัจจัย คือการรับรู้คุณลักษณะของ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้การสนับสนุนของหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้คุณลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้การสนับสนุนของหน่วยงานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้น vijai.net น้อยมาก

ศิริพงษ์ โคกมะณี(ศิริพงษ์ โคกมะณี, 2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17 พบว่าครูผู้สอนมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเกี่ยวกับบุคลากรในสถานศึกษา

2.10 โมเดลสมการโครงสร้างและสมมติฐานการวิจัย

2.10.1 โมเดลสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เป็นการตรวจสอบความตรงของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากสมมติฐานการวิจัย(สมถวิล วิจิตรวรรณ, 2551) โดยที่สมมติฐานการวิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิด ทฤษฎี ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งภายในโมเดลประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปรได้แก่ตัวแปรแฝง (Latent Variables) และตัวแปรสังเกต (Observed Variables) โมเดลสมการโครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแสดงได้ดังรูปที่ 13 โดยตัวแปรแต่ละตัวสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงด้านความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Computer Self-efficacy)

ตัวแปรแฝงด้านความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Computer Self-efficacy) ถูกวัดด้วยตัวแปรท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้หลากหลายโปรแกรมใช้งาน (cse1) ตัวแปรท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดขั้นสูงได้ (cse2) ตัวแปรท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดโดยไม่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น (cse3) ตัวแปรท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการแก้ปัญหาที่ยุงยาก ซับซ้อนได้ (cse4) และตัวแปร ในภาพรวมท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด แล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดียิ่งขึ้น (cse5)

2. ตัวแปรแฝงด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit)

ตัวแปรแฝงด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit) ถูกวัดด้วยตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีคุณสมบัติตรงกับการนำมาใช้ในหน้าที่ท่านทำอยู่ (ttf1) ตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมที่ดินใช้อยู่เดิม (ttf2) และตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรในกรมที่ดินเป็นอย่างยิ่ง (ttf3)

3.ตัวแปรแฝงด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Motivation)

ตัวแปรแฝงด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Motivation) ถูกวัดด้วยตัวแปร การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ (m1) ตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นต่อการทำงานของท่านมากขึ้น (m2) ตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (m3) ตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน (m4) และตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน (m5)

4.ตัวแปรแฝงด้านประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Perceived Usefulness)

ตัวแปรแฝงด้านประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Perceived Usefulness) ถูกวัดด้วยตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน/การให้บริการ (PU1) ตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องมากขึ้น (PU2) ตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (PU3) ตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน (PU4) ตัวแปรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยทำให้การประมวลผลและจัดทำรายงานรวดเร็วขึ้น (PU5) และตัวแปรในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีประโยชน์ต่องานของท่าน (PU6)

5.ตัวแปรแฝงด้านความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Perceived Ease of Use)

ตัวแปรแฝงด้านความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Perceived Ease of Use) ถูกวัดด้วยตัวแปรท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินได้ด้วยตนเอง (PEOU1) ตัวแปรท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินได้ง่าย (PEOU2) ตัวแปรท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินได้โดยไม่มีอะไรยุ่งยากซับซ้อน (PEOU3) ตัวแปรท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินได้โดยไม่สับสนในขั้นตอนการใช้ระบบ (PEOU4) ตัวแปรท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินได้อย่างสะดวกสบาย (PEOU5) และตัวแปรในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินง่ายต่อการใช้งาน (PEOU6)

6.ตัวแปรแฝงด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Attitude Toward Using)

ตัวแปรแฝงด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Attitude Toward Using) ถูกวัดด้วยตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน (atu1) ตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินควรได้รับการสนับสนุนให้นำมาใช้ (atu2) ตัว

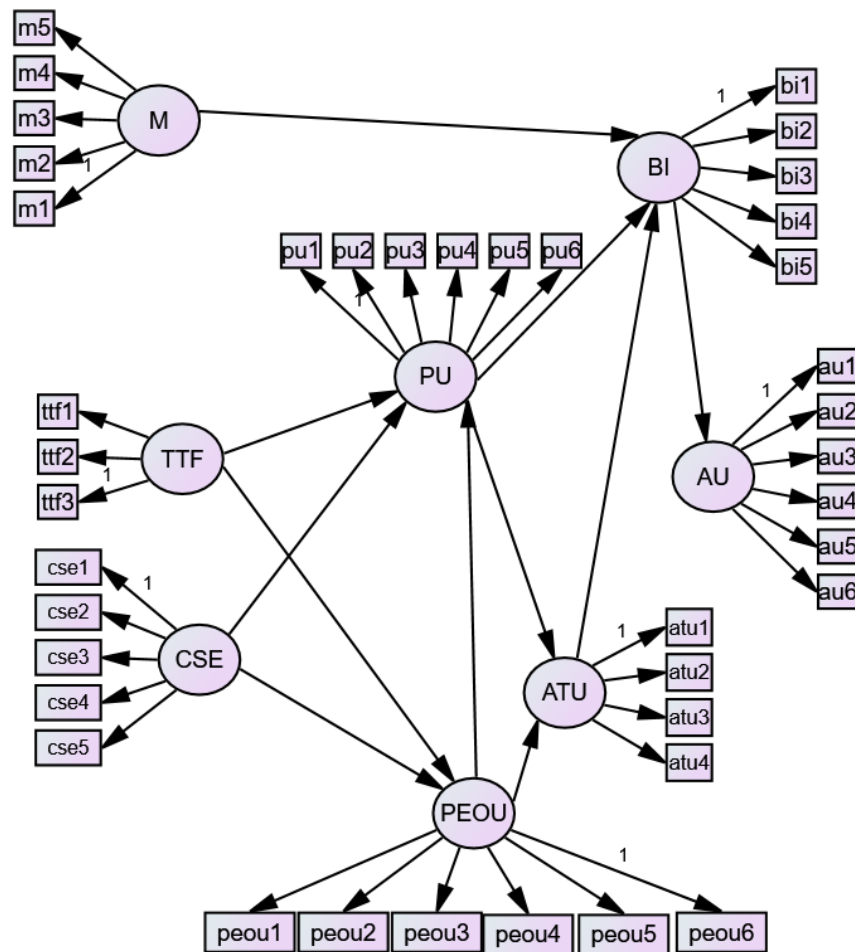
แปรรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นสิ่งที่ดีในการทำงาน (atu3) และตัวแปรในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความเหมาะสมต่อการทำงาน (atu4)

7.ตัวแปรแฝงด้านพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Behavior Intentions to Use)

ตัวแปรแฝงด้านพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Behavior Intentions to Use) ถูกวัดด้วยตัวแปรท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยทำงานเป็นประจำ (bi1) ตัวแปรท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน (bi2) ตัวแปรท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยในการทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประจำเมื่อมีโอกาส (bi3) ตัวแปรท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเพื่อการเรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นในกรมที่ติด (bi4) และตัวแปรในภาพรวมแล้ว ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการทำงาน (bi5)

8.ตัวแปรแฝงด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Actual Use)

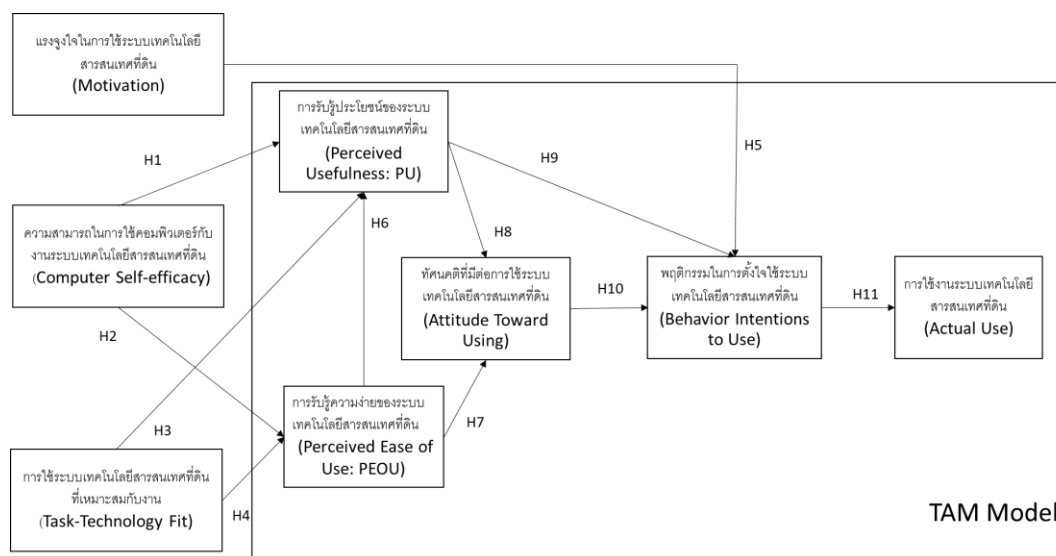
ตัวแปรแฝงด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Actual Use) ถูกวัดด้วยตัวแปรท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดบันทึกข้อมูลเป็นประจำ (au1) ตัวแปรท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นประจำ (au2) ตัวแปรท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการค้นหาข้อมูลเป็นประจำ (au3) ตัวแปรท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประจำ (au4) ตัวแปรท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการจัดพิมพ์และทำรายงานเป็นประจำ (au5) และตัวแปรในภาพรวมแล้ว ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นประจำ (au6)



รูปที่ 13 โมเดลสมการโครงสร้างของงานวิจัย

2.10.2 สมมติฐานการวิจัย

จากโมเดลสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ทั้งหมด 11 สมมติฐานการวิจัย และนำไปสู่การสร้างกรอบการวิจัยที่แสดงเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังรูปที่ 14 และมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้



รูปที่ 14 โมเดลสมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงาน (Computer Self-Efficacy: CSE)

H1: ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

H2: ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit: TTF)

H3: การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

H4: การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

แรงจูงใจในการใช้ (Motivation)

H5: แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU)

H6: การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

H7: การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)

H8: การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين

H9: การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using: ATU)

H10: ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين

พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ (Behavior Intentions to Use: BI)

H11: พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน ซึ่งการศึกษากิจการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้จะเน้นไปที่การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนของการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ในกรมที่ดิน ทั่วประเทศ จำนวน 11,991 คน(ศูนย์ปฏิบัติการกรมที่ดิน, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)(สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2546) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากเจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่ใช้ระบบงานในสำนักงานที่ดิน ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 จำนวน 73 แห่ง แสดงได้ดังตารางที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยเชิงคุณภาพที่เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานระบบสารสนเทศที่ดินและผู้ใช้งานที่อยู่ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน จำนวน 4 ท่าน

ตารางที่ 1 รายชื่อสำนักงานที่ดินในโครงการระยะที่ 1 จำนวน 73 จังหวัด

สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน
1.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร	2.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา จตุจักร	3.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง	4.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขานบุรี
5.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา บางกอกน้อย	6.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา บางกะปิ	7.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน	8.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน
9.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา บึงกุ่ม	10.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา ประเวศ	11.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง	12.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี
13.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา ลาดกระบัง	14.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา ลาดพร้าว	15.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม	16.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
17.สนง.ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขา ห้วยขวาง	18.สนง.ที่ดิน จังหวัด ขอนแก่น	19.สนง.ที่ดิน จังหวัด จันทบุรี	20.สนง.ที่ดิน จังหวัดฉะเชิงเทรา
21.สนง.ที่ดินจังหวัด ชลบุรี	22.สนง.ที่ดินจังหวัด ชลบุรี สาขาบางละมุง	23.สนง.ที่ดินจังหวัด ชลบุรี สาขาศรีราชา	24.สนง.ที่ดิน จังหวัดชัยนาท
25.สนง.ที่ดินจังหวัด เชียงราย	26.สนง.ที่ดินจังหวัด เชียงใหม่	27.สนง.ที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาพร้าว	28.สนง.ที่ดิน จังหวัดนครนายก
29.สนง.ที่ดินจังหวัด นครปฐม	30.สนง.ที่ดินจังหวัด นครราชสีมา	31.สนง.ที่ดินจังหวัด นนทบุรี	32.สนง.ที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง
33.สนง.ที่ดินจังหวัด นนทบุรี สาขาบางใหญ่	34.สนง.ที่ดินจังหวัด นนทบุรี สาขาปากเกร็ด	35.สนง.ที่ดินจังหวัด บึงกาฬ	36.สนง.ที่ดิน จังหวัดบึงกาฬ สาขาเซกา
37.สนง.ที่ดินจังหวัด บุรีรัมย์	38.สนง.ที่ดินจังหวัด ปทุมธานี	39.สนง.ที่ดินจังหวัด ปทุมธานี สาขาคลอง หลวง	40.สนง.ที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
41.สนง.ที่ดินจังหวัด ปทุมธานี สาขาลำลูก กา	42.สนง.ที่ดินจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	43.สนง.ที่ดินจังหวัด พิษณุโลก	44.สนง.ที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี
45.สนง.ที่ดินจังหวัด ภูเก็ต	46.สนง.ที่ดินจังหวัด ร้อยเอ็ด	47.สนง.ที่ดินจังหวัด ระยอง	48.สนง.ที่ดิน จังหวัดลพบุรี
49.สนง.ที่ดินจังหวัด ลำปาง	50.สนง.ที่ดินจังหวัด ลำพูน	51.สนง.ที่ดินจังหวัด สงขลา	52.สนง.ที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่
53.สนง.ที่ดินจังหวัด สงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนแยกบางกล้า	54.สนง.ที่ดินจังหวัด สมุทรปราการ	55.สนง.ที่ดินจังหวัด สมุทรปราการ สาขา บางพลี	56.สนง.ที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร
57.สนง.ที่ดินจังหวัด สระบุรี	58.สนง.ที่ดินจังหวัด สุพรรณบุรี	59.สนง.ที่ดินจังหวัด สุรินทร์	60.สนง.ที่ดิน จังหวัดหนองคาย

สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน	สำนักงานที่ดิน
61.สนง.ที่ดินจังหวัด หนองคาย สาขาท่าบ่อ	62.สนง.ที่ดินจังหวัด หนองคาย สาขาโพน พิสัย	63.สนง.ที่ดินจังหวัด อุดรธานี	64.สนง.ที่ดิน จังหวัดอุบลราชธานี
65.สนง.ที่ดินจังหวัด อุบลราชธานี สาขา เขมราฐ	66.สนง.ที่ดินจังหวัด อุบลราชธานี สาขา เขื่องใน	67.สนง.ที่ดินจังหวัด อุบลราชธานี สาขา เดชอุดม	68.สนง.ที่ดิน จังหวัดอุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล
69.สนง.ที่ดินจังหวัด อุบลราชธานี สาขา ตระการพืชผล ส่วนแยก ศรีเมือง	70.สนง.ที่ดินจังหวัด อุบลราชธานี สาขาน้ำ ยี่น	71.สนง.ที่ดินจังหวัด พิบูลมังสาหาร	72.สนง.ที่ดิน จังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ
73.สนง.ที่ดินจังหวัด อุบลราชธานี สาขา วารินชำราบ			

ที่มา: สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน

3.การสุ่มตัวอย่าง

3.1 การสุ่มตัวอย่างจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ในการวิจัยเชิงปริมาณจะทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นข้าราชการและพนักงานของกรมที่ดิน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยจะทำการสุ่มจากสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยใช้หลักการสุ่มของ Yamane(Yamane, 1967) โดยให้มีความคลาดเคลื่อนในการประเมินไม่เกิน 5% ซึ่งจะคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{11,991}{1 + 11,991(0.05^2)}$$

$$n = 387.09$$

ดังนั้นแล้วกลุ่มตัวอย่างของกรมที่ดินที่จะใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 387 คน

3.2 การสุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้วิธีสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะใช้การสุ่มแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอลหรือแบบลูกโซ่ (Snow Ball or Chain Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ที่ตอบคำถามที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นผู้ที่ริเริ่มดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบสารสนเทศที่ดิน จำนวน 4 ท่าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บข้อมูลจากการเก็บเอกสาร การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (Questionnaire) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ซึ่งรายละเอียดของเครื่องมือแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในกรมที่ดิน ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน วุฒิการศึกษา ระบบงานที่ทำ ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ 1.ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Perceived Usefulness) จำนวน 6 ข้อคำถาม 2.ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Perceived Ease of Use) จำนวน 6 ข้อคำถาม 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Attitude Toward Using) จำนวน 4 ข้อคำถาม 4.พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Behavior Intentions to Use) จำนวน 5 ข้อคำถาม 5.การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Actual Use) จำนวน 6 ข้อคำถาม 6.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit) จำนวน 3 ข้อคำถาม 7.ความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Computer Self-efficacy) จำนวน 5 ข้อคำถาม 8.แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Motivation) จำนวน 5 ข้อคำถาม และ 9. ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน จำนวน 10 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 50 ข้อคำถาม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ Likert Scale ให้เลือกตอบ โดยให้คะแนนแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าวมากที่สุด
3	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าวมาก
2	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าวน้อย
1	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าวน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนนพิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ยแล้ว มีการแปลความหมายดังนี้(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2545)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.35 – 4.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.60 – 3.34	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.76 – 2.59	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.75	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยมาก

สำหรับการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะเป็นทั้งการสัมภาษณ์ในลักษณะแบบมีโครงสร้าง และไม่มีโครงสร้าง นั่นคือผู้วิจัยได้ทำการถามในประเด็นที่มีความสอดคล้องกับแบบสอบถาม

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อมูลดังนี้ (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2559)

1.การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบเครื่องมือที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้หลักการของค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านช่วยตรวจสอบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความสอดคล้องคือ 1 หมายถึงข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด, 0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด, -1หมายถึงข้อคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด โดยค่า IOC ที่เหมาะสมต้องมีค่ามากกว่า .05(สุวิมล ติรกันันท์, 2557) จึงจะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ หลังจากนั้นจึงนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การคำนวณเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach' s alpha) โดยทำการเก็บข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นจึงนำไปทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่ามากกว่า .70 (Nunnally, 1978) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจากจำนวนข้อคำถามทั้ง 50 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่า .945 ซึ่งผ่านเกณฑ์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากตัวอย่างข้อมูล

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	50

ที่มา: จากการวิเคราะห์

การทดสอบความน่าเชื่อถือ ด้วย Cronbach's Alpha พบว่า Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ .945 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามในแบบสอบถามโดยรวม มีความน่าเชื่อถือ และเมื่อดูค่า Cronbach's Alpha แบบรายข้อแล้วพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าไม่ต่ำกว่า .70 จึงสามารถใช้ข้อคำถามทุกข้อได้ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจากตัวอย่างข้อมูล

ชื่อตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pu1	156.2	260.441	0.479	0.944
pu2	156.1	264.852	0.26	0.945
pu3	156	260.207	0.44	0.944
pu4	156.267	259.651	0.428	0.945
pu5	155.967	264.033	0.319	0.945
pu6	156.067	266.064	0.193	0.946
peou1	156.3	256.355	0.587	0.944
peou2	156.3	253.941	0.696	0.943
peou3	156.267	258.064	0.584	0.944
peou4	156.267	259.306	0.521	0.944
peou5	156.367	259.482	0.413	0.945
peou6	156.3	259.872	0.401	0.945
atu1	155.933	261.651	0.508	0.944
atu2	155.767	264.254	0.361	0.945
atu3	155.933	265.857	0.218	0.946
atu4	155.967	263.482	0.398	0.945

ชื่อตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
bi1	155.9	258.714	0.689	0.943
bi2	156.033	264.24	0.315	0.945
bi3	156.033	256.516	0.678	0.943
bi4	156.1	260.3	0.388	0.945
bi5	156	259.862	0.554	0.944
au1	156.167	258.351	0.572	0.944
au2	156.3	257.252	0.592	0.944
au3	155.933	260.892	0.555	0.944
au4	156.4	260.317	0.421	0.945
au5	156.367	255.826	0.504	0.944
au6	156.133	260.051	0.591	0.944
tff1	156.267	263.582	0.46	0.944
tff2	156.233	261.633	0.391	0.945
tff3	156.167	263.385	0.355	0.945
cse1	156.333	260.989	0.473	0.944
cse2	156.467	254.395	0.609	0.943
cse3	156.633	258.24	0.409	0.945
cse4	156.633	254.585	0.61	0.943
cse5	156.267	259.237	0.581	0.944
m1	156.1	256.024	0.814	0.943
m2	156.3	261.528	0.546	0.944
m3	156.233	261.771	0.477	0.944
m4	156.233	261.082	0.518	0.944
m5	156.367	259.551	0.58	0.944
w1	156.333	253.954	0.779	0.942
w2	156.533	256.878	0.591	0.944
w3	156.433	259.495	0.583	0.944
w4	156.267	258.064	0.646	0.943
w5	156.3	260.217	0.632	0.944
w6	156.167	257.523	0.614	0.943
w7	156.133	260.051	0.524	0.944
w8	156.1	258.438	0.598	0.944

ชื่อตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
w9	156.4	263.628	0.196	0.947
w10	156.333	257.747	0.542	0.944

ที่มา: จากการวิเคราะห์

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูลทั้ง 306 ฉบับ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจากจำนวนข้อคำถามทั้ง 50 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่า .975 ซึ่งผ่านเกณฑ์ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูล

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	50

ที่มา: จากการวิเคราะห์

เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Usefulness: PU) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .896 ซึ่งตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

ที่มา: จากการวิเคราะห์

2. ด้านความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Ease of Use: PEOU) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .930 ซึ่งตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	6

ที่มา: จากการวิเคราะห์

3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Attitude Toward Using) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .903 ซึ่งตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	4

ที่มา: จากการวิเคราะห์

4. ด้านพฤติกรรมการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Behavior Intentions to Use) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .895 ซึ่งตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรมการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านพฤติกรรมการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

ที่มา: จากการวิเคราะห์

5. ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Actual Use) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .917 ซึ่งตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

ที่มา: จากการวิเคราะห์

6. ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .892 ซึ่งตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน

ตารางที่ 10 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	3

ที่มา: จากการวิเคราะห์

7. ด้านความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Computer Self-efficacy) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .894 ซึ่งตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

ที่มา: จากการวิเคราะห์

8. ด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Motivation) มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .902 ซึ่งตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 12 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

ที่มา: จากการวิเคราะห์

9. ด้านปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .920 ซึ่งตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ตารางที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	10

ที่มา: จากการวิเคราะห์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และการสัมภาษณ์ดังนี้

1.การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้โปรแกรม SPSS 23.0 ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะนำมาเสนอเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลที่ได้มา(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) โดยนำมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S. D.$) ประกอบไปด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศ อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในกรมที่ดิน ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน วุฒิการศึกษา ระบบงานที่ทำ ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 การแจกแจงข้อมูลในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ทั้ง 9 ปัจจัย

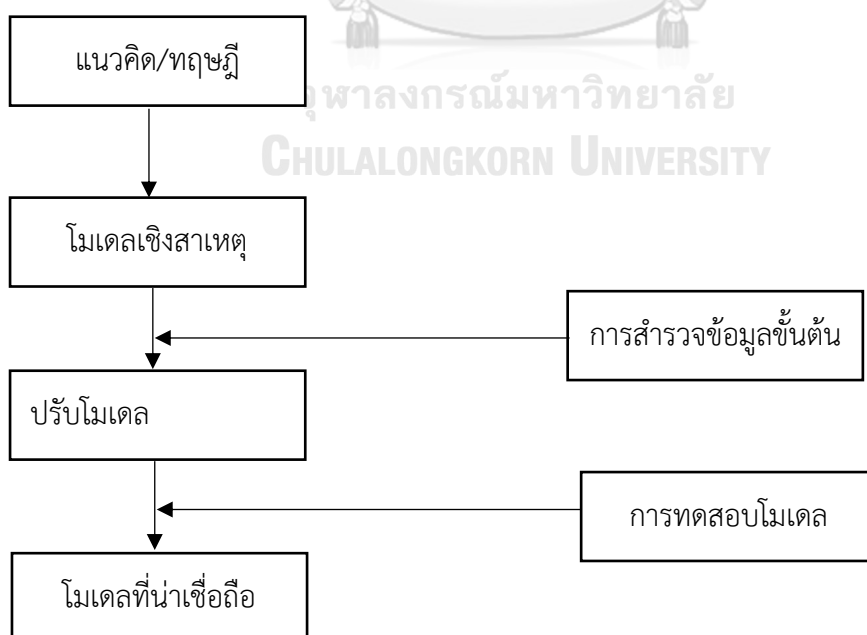
2.การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย โดยใช้โปรแกรม AMOS 24.0 ในการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดล (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดล เพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของข้อมูลที่จะนำไปสู่การสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง

2.2 การวิเคราะห์ส่วนประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation modeling: SEM)

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาเส้นทางอิทธิพล (Path analysis) ซึ่งขั้นตอนในการสร้างโมเดลปรากฏดังรูปที่ 15 เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของ โดยทำการหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้ค่าสถิติและดัชนีต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2) เพื่อดูค่า P-value ค่าองศาอิสระ (df) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) ค่า CFI ค่า GFI ค่า AGFI ค่าRMR และ ค่า RMSEA ซึ่งอธิบายค่าดัชนีต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 14



รูปที่ 15 ขั้นตอนในการสร้างโมเดล

ที่มา: (สมถวิล วิจิตรวรรณ, 2551)

ตารางที่ 14 ค่าสถิติและดัชนีต่าง ๆ ตามเกณฑ์

ค่าดัชนี	สัญลักษณ์	เกณฑ์
ค่าไค-สแควร์	χ^2	$P > .05$
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	χ^2/df	< 3
ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)	CFI	$> .9$
ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Goodness of Fit Index)	GFI	$> .9$
ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)	AGFI	$> .9$
ค่าดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Mean square Residual)	RMR	$< .05$
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Root Mean Square Error of Approximation)	RMSEA	$< .05$

ที่มา: (ยูท โกยวรรณ์, 2556)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทั้ง 4 ท่าน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกข้อมูลแบบไม่ใช้ทฤษฎี (สุภางค์ จันทวานิช, 2557) นั่นคือการที่ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาว่าข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาดูว่ามีความสัมพันธ์กับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ และนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเพื่อศึกษาความสามารถในยอมรับการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในกรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน โดยแบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม SPSS 23.0 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมด โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ SPSS 23.0 ในการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรแทรก และตัวแปรควบคุมที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล ด้วยโปรแกรม AMOS 24.0

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจกับระบบสารสนเทศที่ตน และผู้ใช้งานระบบสารสนเทศที่ตน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ในการสนับสนุนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน

นอกจากนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้จึงกำหนด อักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ และความหมายของสัญลักษณ์ในการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 15 อักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ และความหมายของสัญลักษณ์ในการวิจัย

ลำดับ	ความหมาย	สัญลักษณ์
1	ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	PU
2	ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	PEOU
3	ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	ATU
4	พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	BI
5	การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	AU
6	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตนที่เหมาะสมกับงาน	TTF
7	ความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	CSE
8	แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน	M

ลำดับ	ความหมาย	สัญลักษณ์
9	ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด	W
11	ขนาดของตัวอย่าง (Sample)	n
12	ขนาดของประชากร (Population)	N
13	มัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (mean)	\bar{x}
14	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)	S.D.
15	องศาอิสระ (Degree of Freedom)	df
16	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance)	Sig.
17	สถิติทดสอบที (t-test statistic)	t
18	สถิติทดสอบเอฟ (F-test statistic)	F
19	สมมุติฐานว่าง (Null Hypothesis)	H0
20	สมมุติฐานแย้ง (Alternative Hypothesis)	H1
21	ปฏิเสธสมมุติฐานว่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	*
22	ปฏิเสธสมมุติฐานว่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01	**
23	ปฏิเสธสมมุติฐานว่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001	***
24	ค่าไค-สแควร์	x^2
25	ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	x^2 / df
26	ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)	CFI
27	ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Goodness of Fit Index)	GFI
28	ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)	AGFI
29	ค่าดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Mean square Residual)	RMR
30	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Root Mean Square Error of Approximation)	RMSEA

ที่มา: จากการสำรวจ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 306 คน โดยเป็นเพศชายจำนวน 106 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 34.64 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงจำนวน 200 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 65.36

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 40-49 ปีมีจำนวนมากที่สุดถึง 117 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 38.24 และรองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 30-39 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ

32.68 ในส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ อายุน้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 23 ปี และอายุมากที่สุดคือ 60 ปี

ในส่วนอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นอายุงานช่วง 21 ปีขึ้นไปมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 และอายุงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามรองลงมาคือคืออายุงานช่วง 1-5 ปี ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 81 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 26.47

ในส่วนของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 63.07 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมีผู้ตอบแบบสอบถามรองลงมาเป็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32

ในส่วนของระบบงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นพบว่า ระบบงานด้านทะเบียนมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.64 และระบบงานอำนวยการมีผู้ตอบแบบสอบถามรองลงมาจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90

เมื่อจำแนกระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งงานประเภททั่วไป ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 220 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 และตำแหน่งประเภทวิชาการมีผู้ตอบแบบสอบถามรองลงมาจำนวน 77 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 25.16

และข้อมูลเบื้องต้นลำดับสุดท้ายคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นพบว่าช่วงรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และรองลงมาคือช่วงรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.45

โดยรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จะแสดงได้ตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	1. ชาย	106	34.64
	2. หญิง	200	65.36
อายุ	1. 20-29 ปี	26	8.50
	2. 30-39 ปี	100	32.68
	3. 40-49 ปี	117	38.24
	4. 50 ปีขึ้นไป	61	19.93
	5. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	2	0.65
อายุการทำงาน	1. น้อยกว่า 1 ปี	8	2.61
	2. 1-5 ปี	81	26.47
	3. 6-10 ปี	48	15.69
	4. 11-15 ปี	17	5.56
	5. 16-20 ปี	41	13.40

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวนคน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา	6. 21 ปีขึ้นไป	111	36.27
	1.มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.)	8	2.61
	2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	52	16.99
	3. ปริญญาตรี	193	63.07
ระบบงานที่ทำ	4.ปริญญาโท	53	17.32
	1.ระบบงานด้านทะเบียน	106	34.64
	2.ระบบงานอำนวยการ	67	21.90
	3.ระบบงานการเงิน	61	19.93
	4.ระบบงานด้านรังวัดและทำแผนที่	65	21.24
ระดับตำแหน่ง	5.ระบบงานกำหนดคสิทธิและนิติกรรม	7	2.29
	1.ประเภททั่วไป	220	71.90
	2.ประเภทวิชาการ	77	25.16
	3.ประเภทอำนวยการ	1	0.33
	4.ประเภทบริหาร	6	1.96
	5.อื่นๆ	2	0.65
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1. 0 - 10,000 บาท	1	0.33
	2. 10,001 – 20,000 บาท	119	38.89
	3. 20,001 – 30,000 บาท	84	27.45
	4. 30,001 – 40,000 บาท	73	23.86
	5. 40,001 – 50,000 บาท	28	9.15
	6. 50,001 – 60,000 บาท	0	0.00
	7.มากกว่า 60,000 บาท	1	0.33

ที่มา: จากการสำรวจ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดในแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมด จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาใช้ในการอธิบาย โดยใช้โปรแกรม SPSS 23.0 ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ซึ่งจากการวิเคราะห์เบื้องต้น ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (\bar{X} = 3.37, S.D. = .48) ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือตัวแปรประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (\bar{X} = 3.25, S.D. = .47) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือตัวแปรความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (\bar{X} = 2.78, S.D. = .59) โดยค่าดังกล่าวจะแสดงได้ในตารางที่ 17 และตารางที่ 18 ซึ่งเกณฑ์ในการกำหนดค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้กำหนดโดยใช้หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากจำนวนชั้น 4 ชั้น โดยสามารถคำนวณความกว้างของชั้นได้ 0.75 จึงได้เกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์, 2545)

1.00 – 1.75 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.76 – 2.50 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
2.51 – 3.25 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3.26 – 4.00 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

1. ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Usefulness: PU)

ระดับความคิดเห็นของประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$, S.D.= .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การประมวลผลและจัดทำรายงานรวดเร็วขึ้นมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= .57) ส่วนความคิดเห็นในข้อคำถามอื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ข้อคำถามในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีประโยชน์ต่องานของท่าน ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= .58) รองลงมาคือข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องมากขึ้น ($\bar{X} = 3.25$, S.D.= .53) ข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.23$, S.D.= .66) ข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน/การให้บริการ ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= .60) และข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.15$, S.D.= .59)

2. ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Ease of Use: PEOU)

ระดับความคิดเห็นของความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= .55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกันดังนี้ ข้อคำถามในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= .64) รองลงมาคือข้อคำถามท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ง่าย ($\bar{X} = 2.95$, S.D.= .63) ข้อคำถามท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้อย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 2.94$, S.D.= .64) ข้อคำถามท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 2.85$, S.D.= .62) ข้อคำถามท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้โดยไม่สับสนในขั้นตอนการใช้ระบบ ($\bar{X} = 2.82$, S.D.= .66) และข้อคำถามท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้โดยไม่มีอะไรยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 2.81$, S.D.= .66)

3. ทศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Attitude Toward Using)

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= .48) แต่เมื่อพิจารณาในรายข้อแล้ว แต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนี้ ตัวแปรข้อคำถามการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นสิ่งที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= .55) ตัวแปรข้อคำถามการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดควรได้รับการสนับสนุนให้นำมาใช้ ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= .54) ข้อคำถาม

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= .54) และข้อคำถามในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความเหมาะสมต่อการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30$, S.D.= .56)

4. พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Behavior Intentions to Use)

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$, S.D.= .50) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วแต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากเช่นกัน ดังนี้ ข้อคำถามท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยทำงานเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= .55) รองลงมาได้แก่ข้อคำถามท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= .57) ข้อคำถามในภาพรวมแล้วท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= .54) ข้อคำถามท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยในการทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประจำเมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 3.12$, S.D.= .65) และข้อคำถามท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเพื่อการเรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นในกรมที่ติด ($\bar{X} = 3.05$, S.D.= .67)

5. การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Actual Use)

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นในด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= .53) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้วพบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ข้อคำถามท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดบันทึกข้อมูลเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= .60) รองลงมาคือข้อคำถามท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการค้นหาข้อมูลเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.26$, S.D.= .64) ข้อคำถามในภาพรวมแล้ว ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.24$, S.D.= .58) ข้อคำถามท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการจัดพิมพ์และทำรายงานเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.22$, S.D.= .63) ข้อคำถามท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.14$, S.D.= .64) และข้อคำถามท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.98$, S.D.= .65)

6. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit: TTF)

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงานนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D.= .54) และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้วพบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรในกรมที่ติดเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.24$, S.D.= .58) รองลงมาคือข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีคุณสมบัติตรงกับการนำมาใช้ในงานที่ท่านทำอยู่ ($\bar{X} =$

3.21, S.D.= .61) และข้อความระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมที่ดินใช้อยู่เดิม ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .59)

7. ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Computer Self-efficacy)

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นด้านความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดนั้นมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.78$, S.D.= .59) เมื่อพิจารณาตามรายข้อความแล้วพบว่าแต่ละข้อความมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ข้อความในภาพรวมท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด แล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดีขึ้น ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= .60) รองลงมาคือข้อความท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้หลากหลายโปรแกรมใช้งาน ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= .71) ข้อความท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดโดยไม่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น ($\bar{X} = 2.66$, S.D.= .71) ข้อความ ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดขั้นสูงได้ ($\bar{X} = 2.65$, S.D.= .75) และข้อความท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการแก้ปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อนได้ ($\bar{X} = 2.63$, S.D.= .74)

8. แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Motivation)

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดนั้นมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .51) เมื่อพิจารณาตามรายข้อความแล้วพบว่าแต่ละข้อความมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ข้อความการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ ($\bar{X} = 3.19$, S.D.= .54) รองลงมาคือข้อความการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นต่อการทำงานของท่านมากขึ้น ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= .58) ข้อความการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .59) ข้อความการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .61) และข้อความการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ($\bar{X} = 3.02$, S.D.= .68)

9. ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ในภาพรวมสำหรับความคิดเห็นด้านปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความเฉลี่ยนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07$, S.D.= .46) เมื่อพิจารณาตามรายข้อความแล้วพบว่าแต่ละข้อความมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ข้อความปัจจัยผลลัพธ์ของงาน ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= .58) รองลงมาคือข้อความปัจจัยคุณภาพของงานที่ออกมา ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= .57) ข้อความปัจจัยความสนุกกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.15$, S.D.= .57) ข้อความปัจจัยความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.12$, S.D.= .54) ข้อความปัจจัยความสอดคล้องและตรงกับงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .55) ข้อความปัจจัยวัตถุประสงค์ที่ตรงต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .57) ข้อความปัจจัยภาพลักษณ์ ($\bar{X} = 3.07$, S.D.= .60) ข้อความปัจจัย

ด้านความสนใจใช้งาน ($\bar{X} = 3.01$, S.D.= .63) ข้อคำถามปัจจัยประสบการณ์ในการใช้งาน ($\bar{X} = 2.93$, S.D.= .62) และข้อคำถามปัจจัย ความกลัวในการใช้งานคอมพิวเตอร์($\bar{X} = 2.88$, S.D.= .73)

ตารางที่ 17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษา

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.
ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	3.25	0.47
1.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน/การให้บริการ	3.17	0.60
2.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องมากขึ้น	3.25	0.53
3.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3.23	0.66
4.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน	3.15	0.58
5.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยทำให้การประมวลผลและจัดทำรายงานรวดเร็วขึ้น	3.38	0.56
6.ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีประโยชน์ต่องานของท่าน	3.33	0.58
ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	2.89	0.55
1.ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينได้ด้วยตนเอง	2.85	0.62
2.ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينได้ง่าย	2.95	0.63
3.ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينได้โดยไม่มีอะไรยุ่งยากซับซ้อน	2.81	0.66
4.ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينได้โดยไม่สับสนในขั้นตอนการใช้ระบบ	2.82	0.66
5.ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينได้อย่างสะดวกสบาย	2.94	0.64
6.ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينง่ายต่อการใช้งาน	2.96	0.64
ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	3.37	0.48
1.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน	3.35	0.54
2.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينควรได้รับการสนับสนุนให้นำมาใช้	3.41	0.54
3.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นสิ่งที่ดีในการทำงาน	3.41	0.55
4.ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความเหมาะสมต่อการทำงาน	3.30	0.56
พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	3.21	0.50
1.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน	3.33	0.55
2.ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน	3.27	0.57
3.ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยในการทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประจำเมื่อมีโอกาส	3.12	0.65
4.ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเพื่อการเรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นในกรมที่دين	3.05	0.67
5.ในภาพรวมแล้ว ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการทำงาน	3.27	0.54

ข้อความ	\bar{x}	S.D.
การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน	3.17	0.53
1.ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินบันทึกข้อมูลเป็นประจำ	3.27	0.60
2.ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นประจำ	3.14	0.64
3.ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการค้นหาข้อมูลเป็นประจำ	3.26	0.64
4.ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประจำ	2.98	0.65
5.ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการจัดพิมพ์และทำรายงานเป็นประจำ	3.22	0.63
6.ในภาพรวมแล้ว ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเป็นประจำ	3.24	0.58
การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน	3.19	0.54
1.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีคุณสมบัติตรงกับกรนำมาใช้ในงานที่ท่านทำอยู่	3.21	0.61
2.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่	3.11	0.59
3.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรในกรมที่ดินเป็นอย่างดี	3.24	0.58
ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน	2.78	0.59
1.ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินได้หลากหลายโปรแกรมใช้งาน	2.89	0.71
2.ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินขั้นสูงได้	2.65	0.75
3.ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยไม่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น	2.66	0.71
4.ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการแก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้	2.63	0.74
5.ในภาพรวมท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน แล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดียิ่งขึ้น	3.06	0.60
แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน	3.11	0.51
1.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้	3.19	0.54
2.การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นต่อการทำงานของ ท่านมากขึ้น	3.13	0.58
3.การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	3.11	0.59
4.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน	3.11	0.61
5.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.02	0.68
ปัจจัยอื่น ๆ	3.07	0.46

ข้อความ	\bar{x}	S.D.
1.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน	3.12	0.54
2.ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	2.93	0.62
3.ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในหน่วยงานเองโดยไม่มีใครบังคับ	3.01	0.63
4.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีภาพลักษณ์ที่ดี	3.07	0.60
5.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสอดคล้องและตรงกับงานที่ทำ	3.11	0.55
6.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา	3.17	0.57
7.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ผลลัพธ์ของงานสูงขึ้น	3.17	0.58
8.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีวัตถุประสงค์ที่ตรงต่อการใช้งาน	3.11	0.57
9.ความกลัวในการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยี	2.88	0.73
10.ความสนุกกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	3.15	0.57

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 18 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้แยกตามรายปัจจัย

ตัวแปรหัวข้อคำถาม	ระดับการรับรู้ / พฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (PU)	เห็นด้วยมาก	3.25	.47
ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (PEOU)	เห็นด้วยมาก	2.89	.55
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (ATU)	เห็นด้วยมากที่สุด	3.37	.48
พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (BI)	เห็นด้วยมาก	3.21	.50
การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (AU)	เห็นด้วยมาก	3.17	.53
การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่เหมาะสมกับงาน (TTF)	เห็นด้วยมาก	3.19	.54
ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (CSE)	เห็นด้วยมาก	2.78	.59
แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (M)	เห็นด้วยมาก	3.11	.51
ปัจจัยอื่นๆ (W)	เห็นด้วยมาก	3.07	.46

ที่มา: จากการสำรวจ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรแทรก และตัวแปรควบคุมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

สำหรับตัวแปรหลักที่ใช้ในการดูพฤติกรรมการยอมรับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ นั้น ประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU) การรับรู้ความง่ายของการใช้ (PEOU) ทักษะคติที่มีต่อการใช้งานระบบ (ATU) พฤติกรรมการใช้งาน (BI) และ การใช้งานจริง (AU) ดังนั้นแล้วจึงทำการวิเคราะห์ตัวแปรแทรกและตัวแปรควบคุมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ตัวแปรแทรก

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพิจารณาว่าตัวแปรเรื่องเพศส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า Sig ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าหากค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะหมายถึงเพศมีอิทธิพลต่อตัวแปรนั้นจริง ซึ่งจะแปลว่า เพศ มีอิทธิพลต่อทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความสัมพันธ์ หมายถึง เพศ เป็นตัวแปรที่จะต้องควบคุม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบจะพบว่าค่า Sig ของ เพศ มีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งอิทธิพลต่อตัวแปรต้นและตัวแปรตามในทุกความสัมพันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยเพศไม่ได้มีอิทธิพลแทรก ในความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
									Lower	Upper
PU	Equal variances assumed	.180	.672	1.083	293	.280	.06247	.05770	-.05109	.17603

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
									Lower	Upper
	Equal variances not assumed			1.102	203.310	.272	.06247	.05667	-.04927	.17421
PEOU	Equal variances assumed	1.821	.178	-1.577	304	.116	-.10425	.06612	-.23436	.02587
	Equal variances not assumed			-1.525	194.888	.129	-.10425	.06837	-.23909	.03060
ATU	Equal variances assumed	.259	.611	-.534	304	.594	-.03094	.05799	-.14506	.08317
	Equal variances not assumed			-.525	205.007	.600	-.03094	.05889	-.14705	.08516

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
									Lower	Upper
BI	Equal variances assumed	.311	.578	-.674	304	.501	-.04075	.06048	-.15976	.07825
	Equal variances not assumed			-.659	201.010	.511	-.04075	.06185	-.16271	.08120
AU	Equal variances assumed	.080	.777	1.233	304	.218	.07752	.06285	.04616	.20120
	Equal variances not assumed			1.237	216.117	.217	.07752	.06264	.04595	.20098

ที่มา: จากการวิเคราะห์

2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพิจารณาว่าตัวแปรเรื่องอายุส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า Sig. ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าหากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะหมายถึงอายุมีอิทธิพลต่อตัวแปรนั้นจริง ซึ่งจะแปลว่า อายุ มีอิทธิพลต่อทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความสัมพันธ์ หมายถึง อายุ เป็นตัวแปรที่จะต้องควบคุม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบจะพบว่าค่า Sig ของ อายุ มีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งอิทธิพลต่อตัวแปรต้นและตัวแปรตามในทุกความสัมพันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยอายุไม่ได้มีอิทธิพลแทรก ในความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรอายุ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PU	Between Groups	1.421	4	.355	1.644	.163
	Within Groups	62.677	290	.216		
	Total	64.098	294			
PEOU	Between Groups	1.322	4	.330	1.087	.363
	Within Groups	91.512	301	.304		
	Total	92.833	305			
ATU	Between Groups	1.056	4	.264	1.137	.339
	Within Groups	69.841	301	.232		
	Total	70.896	305			
BI	Between Groups	1.982	4	.495	1.984	.097
	Within Groups	75.168	301	.250		
	Total	77.149	305			
AU	Between Groups	1.154	4	.288	1.053	.380
	Within Groups	82.463	301	.274		
	Total	83.617	305			

ที่มา: จากการวิเคราะห์

3. อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพิจารณาว่าตัวแปรเรื่องอายุการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า Sig ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าหากค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะหมายถึงปัจจัยอายุการทำงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรนั้นจริง ซึ่งจะแปลว่า อายุการทำงาน มี

อิทธิพลต่อทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความสัมพันธ์ หมายถึง อายุการทำงาน เพศ เป็นตัวแปรที่จะต้องควบคุม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจะพบว่าค่า Sig ของอายุการทำงาน มีผลต่อตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (PU) เนื่องจากค่า Sig ของตัวแปรนี้มีค่า 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปัจจัยอายุการทำงานมีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (PU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือ ปัจจัยอายุการทำงาน มีค่า sig มากกว่า 0.05 นั่นหมายความว่าตัวแปรอายุการทำงานไม่มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของตัวแปรอื่นที่เหลือ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรอายุการทำงาน

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PU	Between Groups	4.044	5	.809	3.892	.002
	Within Groups	60.055	289	.208		
	Total	64.098	294			
PEOU	Between Groups	2.487	5	.497	1.652	.146
	Within Groups	90.346	300	.301		
	Total	92.833	305			
ATU	Between Groups	2.596	5	.519	2.280	.047
	Within Groups	68.301	300	.228		
	Total	70.896	305			
BI	Between Groups	2.032	5	.406	1.623	.154
	Within Groups	75.117	300	.250		
	Total	77.149	305			
AU	Between Groups	2.003	5	.401	1.473	.198
	Within Groups	81.614	300	.272		
	Total	83.617	305			

ที่มา: จากการวิเคราะห์

4. วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพิจารณาว่าตัวแปรวุฒิการศึกษาส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า Sig ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าหากค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะหมายถึงวุฒิการศึกษามีอิทธิพลต่อตัวแปรนั้นจริง ซึ่งจะแปลว่า วุฒิการศึกษา มีอิทธิพลต่อทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความสัมพันธ์ หมายถึง วุฒิการศึกษา เป็นตัวแปรที่จะต้องควบคุม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบจะพบว่าค่า Sig ของ วุฒิการศึกษา มีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งอิทธิพลต่อตัวแปรต้นและตัวแปรตามในทุกความสัมพันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยวุฒิการศึกษา ไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรวุฒิการศึกษา

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PU	Between Groups	1.795	3	.598	2.795	.041
	Within Groups	62.303	291	.214		
	Total	64.098	294			
PEOU	Between Groups	3.363	3	1.121	3.784	.011
	Within Groups	89.470	302	.296		
	Total	92.833	305			
ATU	Between Groups	1.932	3	.644	2.820	.039
	Within Groups	68.964	302	.228		
	Total	70.896	305			
BI	Between Groups	1.095	3	.365	1.449	.229
	Within Groups	76.055	302	.252		
	Total	77.149	305			
AU	Between Groups	2.025	3	.675	2.498	.060
	Within Groups	81.593	302	.270		
	Total	83.617	305			

ที่มา: จากการวิเคราะห์

5. ตำแหน่งงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพิจารณาว่าตัวแปรเรื่องตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า Sig ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าหากค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะหมายถึงตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรนั้นจริง ซึ่งจะแปลว่า ตำแหน่งงานที่ทำ มีอิทธิพลต่อทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความสัมพันธ์ หมายถึง ตำแหน่งงานที่ทำ เป็นตัวแปรที่จะต้องควบคุม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบจะพบว่าค่า Sig ของ ตำแหน่งงานที่ทำ มีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งอิทธิพลต่อตัวแปรต้นและตัวแปรตามในทุกความสัมพันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัย ตำแหน่งงานที่ทำไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบ รายละเอียดดังตารางที่ 23



ตารางที่ 23 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรตำแหน่งงานที่ทำ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PU	Between Groups	2.293	4	.573	2.690	.031
	Within Groups	61.806	290	.213		
	Total	64.098	294			
PEOU	Between Groups	1.210	4	.302	.994	.411
	Within Groups	91.624	301	.304		
	Total	92.833	305			
ATU	Between Groups	1.635	4	.409	1.776	.133
	Within Groups	69.261	301	.230		
	Total	70.896	305			
BI	Between Groups	.880	4	.220	.868	.483
	Within Groups	76.269	301	.253		
	Total	77.149	305			
AU	Between Groups	1.907	4	.477	1.756	.138
	Within Groups	81.710	301	.271		
	Total	83.617	305			

ที่มา: จากการวิเคราะห์

6. เงินเดือนที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพิจารณาว่าตัวแปรเรื่องเงินเดือนที่ได้รับส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า Sig ซึ่งกำหนดไว้ว่าถ้าหากค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะหมายถึงเงินเดือนที่ได้รับมีอิทธิพลต่อตัวแปรนั้นจริง ซึ่งจะแปลว่า เงินเดือนที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความสัมพันธ์ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับ เป็นตัวแปรที่จะต้องควบคุม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบจะพบว่าค่า Sig ของ เงินเดือนที่ได้รับ มีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งอิทธิพลต่อตัวแปรต้นและตัวแปรตามในทุกความสัมพันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยเงินเดือนที่ได้รับ ไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ตารางแสดงความสัมพันธ์ตัวแปรแทรกตัวแปรเงินเดือนที่ได้รับ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PU	Between Groups	1.846	5	.369	1.714	.131
	Within Groups	62.252	289	.215		
	Total	64.098	294			
PEOU	Between Groups	1.614	5	.323	1.062	.382
	Within Groups	91.219	300	.304		
	Total	92.833	305			
ATU	Between Groups	.891	5	.178	.763	.577
	Within Groups	70.005	300	.233		
	Total	70.896	305			
BI	Between Groups	.845	5	.169	.664	.651
	Within Groups	76.304	300	.254		
	Total	77.149	305			
AU	Between Groups	1.052	5	.210	.765	.576
	Within Groups	82.565	300	.275		
	Total	83.617	305			

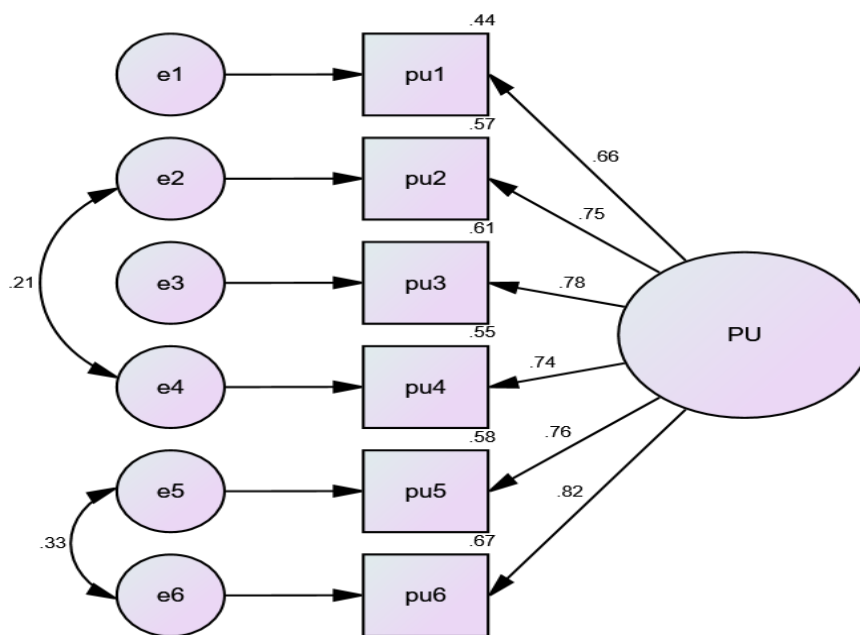
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล ด้วยโปรแกรม AMOS 24.0

4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งจะประกอบด้วย (1) การรับรู้ประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่าย (3) ทักษะคติที่มีต่อการใช้ (4) พฤติกรรมในการใช้ (5) การใช้งานจริง (6) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่ที่เหมาะสมกับงาน (7) ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (8) แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (9) ปัจจัยอื่น ๆ

(1) ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “การรับรู้ประโยชน์” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 11.676 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 7 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .112 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.668 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .995 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .987 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .961 ค่าRMR มีค่าเท่ากับ .007 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .047 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีประโยชน์ต่องานของท่าน (PU6) มีค่าน้ำหนัก .820 มีความแปรปรวน .673 รองลงมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (PU3) มีค่าน้ำหนัก .783 มีความแปรปรวน .614 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การประมวลผลและจัดทำรายงานรวดเร็วขึ้น (PU5) มีค่าน้ำหนัก .762 มีความแปรปรวน .581 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องมากขึ้น (PU2) มีค่าน้ำหนัก .752 มีความแปรปรวน .565 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน (PU4) มีค่าน้ำหนัก .742 มีความแปรปรวน .551 และสุดท้ายคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน/การให้บริการ (PU1) มีค่าน้ำหนัก .662 มีความแปรปรวน.438 รายละเอียดดังตารางที่ 25 และรูปที่ 16



รูปที่ 16 โมเดลตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU)

ตารางที่ 25 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU)

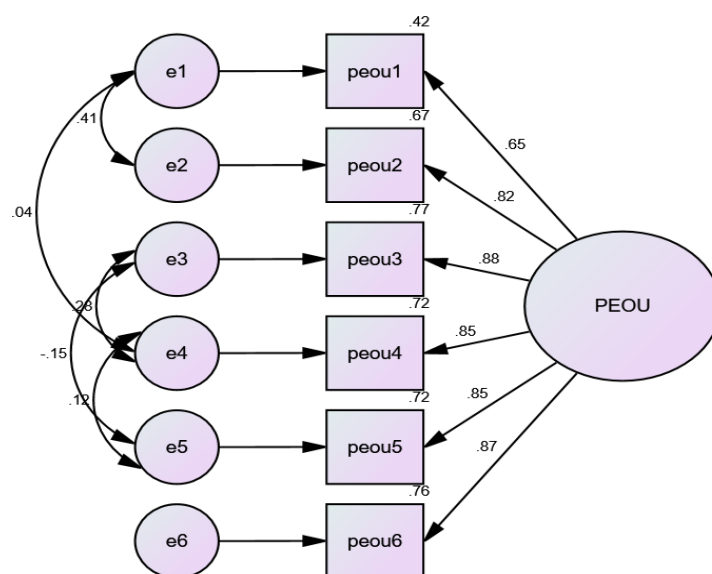
ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
PU1	.662	.071	11.778***	.438
PU2	.752	.062	13.396***	.565
PU3	.783	.076	14.331***	.614
PU4	.742	.070	13.190***	.551
PU5	.752	.052	17.536***	.581
PU6	.662			.673

***p<0.001

(2) ตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “การรับรู้ความง่าย” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 7.283 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 4 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .122 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.821 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .998 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .992 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .959 ค่าRMR มีค่าเท่ากับ .004 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .052 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งได้โดยไม่มีอะไรยุ่งยากซับซ้อน (PEOU3) มีค่าน้ำหนัก .876 มีความแปรปรวน .767 รองลงมาคือในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งต่อการใช้งาน (PEOU6) มีค่าน้ำหนัก .875 มีความแปรปรวน .758 ต่อมาคือท่านสามารถใช้งาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้โดยไม่สับสนในขั้นตอนการใช้ระบบ (PEOU4) มีค่าน้ำหนัก .762 มีความแปรปรวน .722 ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้อย่างสะดวกสบาย (PEOU5) มีค่าน้ำหนัก .850 มีความแปรปรวน .722 ต่อมาคือท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ง่าย (PEOU2) มีค่าน้ำหนัก .821 มีความแปรปรวน .675 และสุดท้ายคือท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ด้วยตนเอง (PEOU1) มีค่าน้ำหนัก .424 มีความแปรปรวน.438 รายละเอียดดังตาราง 26 รูปที่ 17



รูปที่ 17 โมเดลตัวแปรตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU)

ตารางที่ 26 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU)

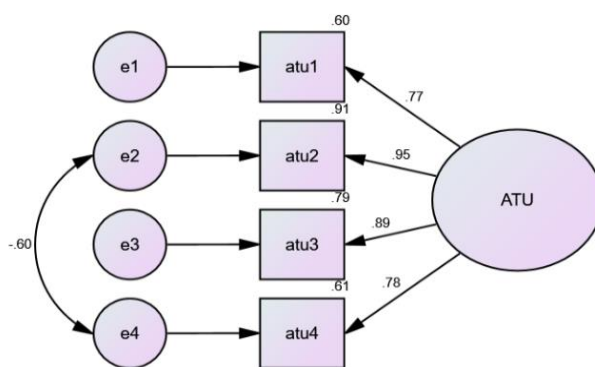
ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
PEOU1	.651	0.57	12.763	.424
PEOU2	.821	.051	18.346	.675
PEOU3	.876	.055	18.785	.767
PEOU4	.850	.057	17.804	.722
PEOU5	.850	.055	17.819	.722
PEOU6	.875			.758

***p<0.001

(3) ทักษะการที่มีต่อการใช้ (ATU)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “ทักษะการที่มีต่อการใช้” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ .004 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ

.950 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (x^2/df) มีค่าเท่ากับ .004 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .000 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .000 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนควรได้รับการสนับสนุนให้นำมาใช้ (ATU2) มีค่าน้ำหนัก .955 มีความแปรปรวน .912 รองลงมาคือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนเป็นสิ่งที่ดีในการทำงาน (ATU3) มีค่าน้ำหนัก .886 มีความแปรปรวนร้อยละ .785 ต่อมาคือในภาพรวมแล้วระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความเหมาะสมต่อการทำงาน (ATU4) มีค่าน้ำหนัก .781 มีความแปรปรวนร้อยละ .609 และสุดท้ายคือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน (ATU1) มีค่าน้ำหนัก .772 มีความแปรปรวน .595 รายละเอียดตาราง 27 รูปที่ 18



รูปที่ 18 โมเดลตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช่ (ATU)

ตารางที่ 27 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช่ (ATU)

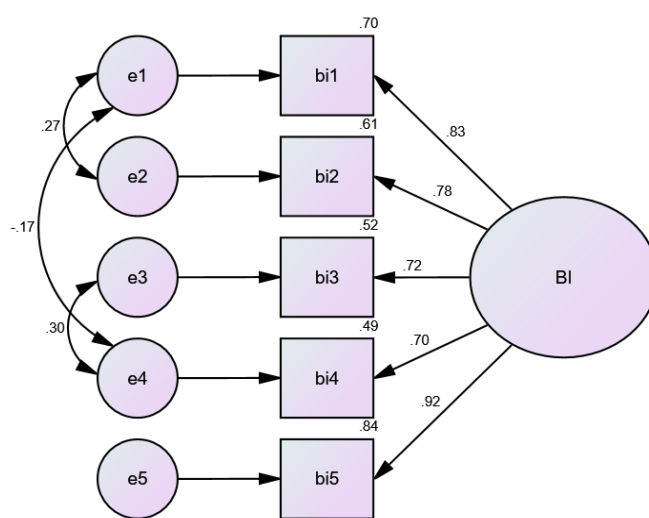
ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
ATU1	.772	.069	13.661***	.595
ATU2	.955	.075	15.700***	.912
ATU3	.886	.071	15.660***	.785
ATU4	.781			.609

***p<0.001

(4) พฤติกรรมในการใช้ (BI)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “พฤติกรรมในการใช้” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าไคสแควร์ (x^2) มีค่าเท่ากับ 1.190 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .552 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (x^2/df) มีค่าเท่ากับ .595 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .998 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .988 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .002 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .000 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาก

ที่สุดคือในภาพรวมแล้ว ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการทำงาน (BI5) มีค่าน้ำหนัก .919 มีความแปรปรวน .844 รองลงมาคือท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยทำงานเป็นประจำ (BI1) มีค่าน้ำหนัก .834 มีความแปรปรวน .696 ต่อมาคือท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน (BI2) มีค่าน้ำหนัก .782 มีความแปรปรวน .612 ต่อมาคือท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินช่วยในการทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประจำเมื่อมีโอกาส (BI3) มีค่าน้ำหนัก .723 มีความแปรปรวน .523 และสุดท้ายคือท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินเพื่อการเรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นในกรมที่ดิน (BI4) มีค่าน้ำหนัก .698 มีความแปรปรวน .488 รายละเอียดดังตาราง 28 รูปที่ 19



รูปที่ 19 โมเดลตัวแปรพฤติกรรมในการใช้ (BI)

ตารางที่ 28 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรพฤติกรรมในการใช้ (BI)

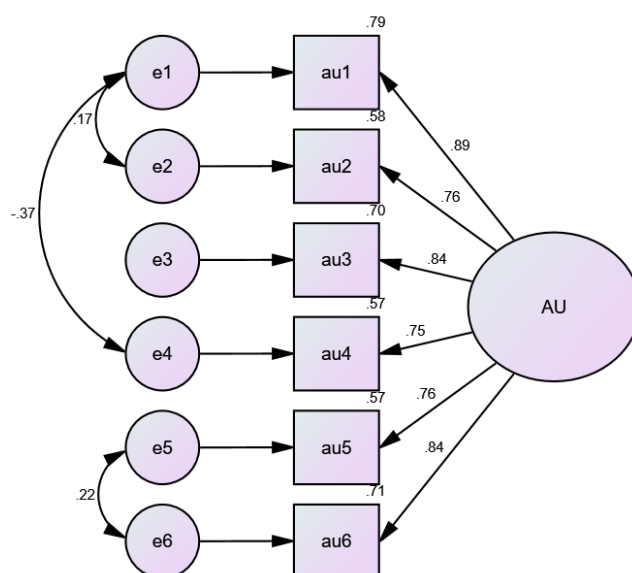
ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
BI1	.834	.054	17.255***	.696
BI2	.782	.056	15.885***	.612
BI3	.723	.064	14.712***	.523
BI4	.698	.069	13.578***	.488
BI5	.919			.844

***p<0.001

(5) การใช้งานจริง (AU)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “การใช้งานจริง” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 3.349 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 6 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .764

ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ .558 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .996 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .987 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .003 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .000 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดบันทึกข้อมูลเป็นประจำ (AU1) มีค่าน้ำหนัก .889 มีความแปรปรวน .790 รองลงมาคือในภาพรวมแล้ว ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (AU6) มีค่าน้ำหนัก .843 มีความแปรปรวน .711 ต่อมาคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการค้นหาข้อมูลเป็นประจำ (AU3) มีค่าน้ำหนัก .839 มีความแปรปรวน .705 ต่อมาคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นประจำ (AU2) มีค่าน้ำหนัก .761 มีความแปรปรวน .579 ต่อมาคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการจัดพิมพ์และทำรายงานเป็นประจำ (AU5) มีค่าน้ำหนัก .758 มีความแปรปรวน .575 และสุดท้ายคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประจำ (AU4) มีค่าน้ำหนัก .753 มีความแปรปรวน .567 รายละเอียดดังตาราง 29 รูปที่ 20



รูปที่ 20 โมเดลตัวแปรการใช้งานจริง (AU)

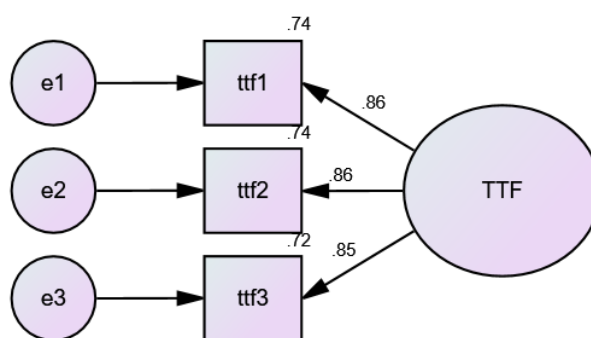
ตารางที่ 29 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการใช้งานจริง (AU)

ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
AU1	.889	.058	18.682***	.790
AU2	.761	.067	14.990***	.579
AU3	.839	.060	18.184***	.705
AU4	.753	.068	14.778***	.567
AU5	.758	.056	17.593***	.575
AU6	.843			.711

ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
***p<0.001				

(6) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงาน (TTF)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงาน” พบว่าโมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ .000 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ .000 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .000 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .000 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .000 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .000 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินมีคุณสมบัติตรงกับการนำมาใช้ในงานที่ท่านทำอยู่ (TTF1) มีค่าน้ำหนัก .862 มีความแปรปรวน .743 รองลงมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมที่ดินใช้อยู่เดิม (TTF2) มีค่าน้ำหนัก .860 มีความแปรปรวน .740 และสุดท้ายคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรในกรมที่ดินเป็นอย่างดี (TTF3) มีค่าน้ำหนัก .848 มีความแปรปรวน .719 รายละเอียดดังตาราง 30 รูปที่ 21



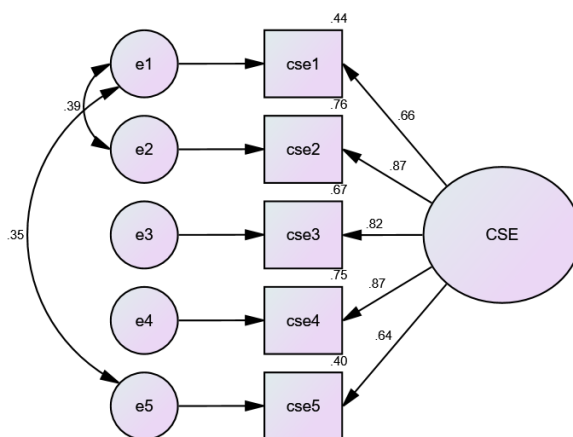
รูปที่ 21 โมเดลตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงาน (TTF)

ตารางที่ 30 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงาน (TTF)

ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
TTF1	.862	.062	17.510***	.743
TTF2	.860	.059	17.481***	.740
TTF3	.848			.719
***p<0.001				

(7) ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CSE)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1.881 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 3 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .598 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ .627 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .997 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .987 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .004 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .000 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดขั้นสูงสุดได้ (CSE2) มีค่าน้ำหนัก .869 มีความแปรปรวน .755 และท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการแก้ปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อนได้ (CSE4) มีค่าน้ำหนัก .869 มีความแปรปรวน.754 รองลงมาคือท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดโดยไม่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น (CSE3) มีค่าน้ำหนัก .821 มีความแปรปรวน .674 รองลงมาคือท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้หลากหลายโปรแกรมใช้งาน (CSE1) มีค่าน้ำหนัก .661 มีความแปรปรวน .437 และสุดท้ายคือในภาพรวมท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด แล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดียิ่งขึ้น (CSE5) มีค่าน้ำหนัก .636 มีความแปรปรวน .405 รายละเอียดดังตาราง 31 รูปที่ 22



รูปที่ 22 โมเดลตัวแปรความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CSE)

ตารางที่ 31 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CSE)

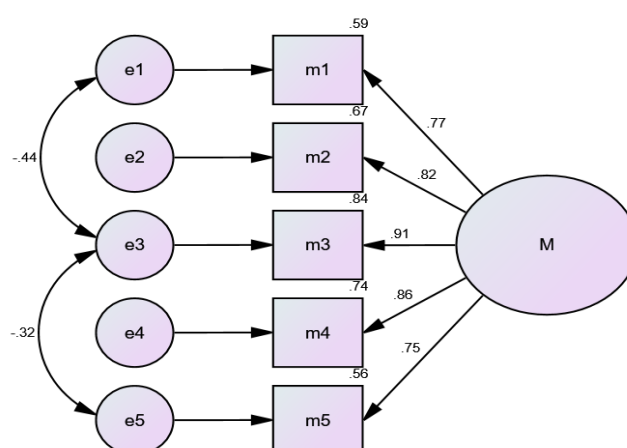
ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
CSE1	.661	.103	12.000***	.437
CSE2	.869	.141	12.069***	.755
CSE3	.821	.131	11.647***	.674

ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
CSE4	.869	.139	12.065***	.754
CSE5	.636			.405

***p<0.001

(8) แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (M)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 4.327 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 3 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .228 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.442 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .999 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .994 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .972 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .004 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .038 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (M3) มีค่าน้ำหนัก .858 มีความแปรปรวน .836 รองลงมาคือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน (M4) มีค่าน้ำหนัก .858 มีความแปรปรวน .736 ต่อมาคือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นต่อการทำงานของท่านมากขึ้น (M2) มีค่าน้ำหนัก .817 มีความแปรปรวน .667 ต่อมาคือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ (M1) มีค่าน้ำหนัก .771 มีความแปรปรวน .594 และสุดท้ายคือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพการงาน (M5) มีค่าน้ำหนัก .747 มีความแปรปรวน .558 รายละเอียดดังตาราง 32 รูปที่ 23



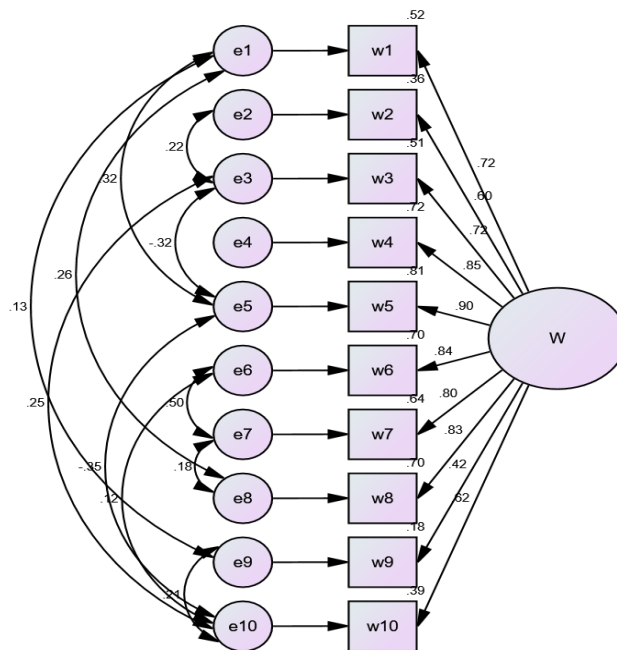
รูปที่ 23 โมเดลตัวแปรแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (M)

ตารางที่ 32 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรการใช้งานจริง (AU)

ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
M1	.771	.052	15.447***	.594
M2	.817	.050	18.320***	.667
M3	.914	.052	19.800***	.836
M4	.858			.736
M5	.747	.066	14.790***	.558
***p<0.001				

(9) ปัจจัยอื่น ๆ (W)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด “ปัจจัยอื่น ๆ” เมื่อมีการปรับโมเดลแล้วพบว่า โมเดลการวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 25.689 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 24 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .369 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.070 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .999 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .984 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .962 ค่าRMR มีค่าเท่ากับ .009 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .015 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสอดคล้องและตรงกับงานที่ทำ (Job Relevance) (W5) มีค่าน้ำหนัก .903 มีความแปรปรวน .815 รองลงมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีภาพลักษณ์ที่ดี (Image) (W4) มีค่าน้ำหนัก .848 มีความแปรปรวน .719 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา (Output Quality) (W6) มีค่าน้ำหนัก .836 มีความแปรปรวน .698 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีวัตถุประสงค์ที่ตรงต่อการใช้งาน (Objective Usability) (W8) มีค่าน้ำหนัก .835 มีความแปรปรวน .697 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทำให้ผลลัพธ์ของงานสูงขึ้น (Result Demonstrability) (W7) มีค่าน้ำหนัก .799 มีความแปรปรวน .639 ต่อมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน (Subjective Norm) (W1) มีค่าน้ำหนัก .721 มีความแปรปรวน .519 ต่อมาคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในหน่วยงานเองโดยไม่มีใครบังคับ (Voluntariness) (W3) มีค่าน้ำหนัก .716 มีความแปรปรวน .513 ต่อมาคือความสนุกกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Computer Playfulness) (W10) มีค่าน้ำหนัก .622 มีความแปรปรวน .387 ต่อมาคือท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Experience) (W2) มีค่าน้ำหนัก .596 มีความแปรปรวน .355 และสุดท้ายคือความกลัวในการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Computer Anxiety) (W9) มีค่าน้ำหนัก .421 มีความแปรปรวน .177 รายละเอียดดังตาราง 33 รูปที่ 24



รูปที่ 24 โมเดลตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ (W)

ตารางที่ 33 ตารางแสดงข้อมูลองค์ประกอบตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ (W)

ตัวแปร	factor loading	SE	t	R ²
W1	.721	.108	10.280***	.519
W2	.596	.117	8.984***	.355
W3	.716	.109	11.749***	.513
W4	.848	.125	11.622***	.719
W5	.903	.129	10.967***	.815
W6	.836	.111	12.150***	.698
W7	.799	.117	11.160***	.639
W8	.835	.117	11.504***	.697
W9	.421	.118	7.406***	.177
W10	.622			.387

***p<0.001

การหาความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดล

การหาความเที่ยงของโมเดลจะคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความผันแปรที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เพื่อหาความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบภายในของตัวแปร โดยที่ค่าน้ำหนักที่เหมาะสมของ CR คือค่าที่มากกว่า 0.7 และค่าที่เหมาะสมของ AVE คือค่าที่มากกว่า 0.5 (J.F. Hair, 2010) โดยคำนวณจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (λ) และค่าความแปรปรวนที่คลาดเคลื่อน (ϵ) เมื่อพิจารณาค่าทั้งสอง

แล้ว พบว่าค่าขององค์ประกอบแต่ละตัวมีค่ามากกว่า 0.7 และ 0.5 จึงถือว่าโมเดลมีความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบที่เหมาะสม โดยการคำนวณจะคำนวณจากสูตร(Raykov, 1997) ซึ่งแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลได้ดังตารางที่ 34

$$CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum \varepsilon}$$

$$AVE = \frac{\sum \lambda^2}{n}$$

ตารางที่ 34 ความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลทุกตัวแปร

ปัจจัย	λ	ε	CR	AVE
Perceived Usefulness			.888	.570
PU1	.662	.562		
PU2	.752	.434		
PU3	.783	.387		
PU4	.742	.449		
PU5	.762	.419		
PU6	.820	.328		
Perceived Ease of Use			.926	.678
PEOU1	.651	.576		
PEOU2	.821	.326		
PEOU3	.876	.232		
PEOU4	.850	.278		
PEOU5	.850	.278		
PEOU6	.871	.241		
Attitude Toward Using			.913	.726
ATU1	.772	.404		
ATU2	.955	.088		
ATU3	.886	.215		
ATU4	.781	.390		

ปัจจัย	λ	ε	CR	AVE
Behavior Intentions to Use			.895	.632
BI1	.834	.304		
BI2	.782	.388		
BI3	.723	.477		
BI4	.698	.513		
BI5	.919	.155		
Actual Use			.919	.654
AU1	.889	.210		
AU2	.761	.421		
AU3	.839	.296		
AU4	.753	.433		
AU5	.758	.425		
AU6	.843	.389		
Task-Technology Fit			.892	.734
TTF1	.862	.257		
TTF2	.860	.260		
TTF3	.848	.281		
Computer Self-Efficacy			.883	.605
CSE1	.661	.563		
CSE2	.869	.245		
CSE3	.821	.326		
CSE4	.869	.245		
CSE5	.636	.596		
Motivation			.913	.678
M1	.771	.406		
M2	.817	.333		
M3	.914	.165		
M4	.858	.264		
M5	.747	.442		

ปัจจัย	λ	ε	CR	AVE
External Varaince			.922	.552
W1	.721	.480		
W2	.596	.645		
W3	.716	.487		
W4	.848	.281		
W5	.903	.185		
W6	.836	.301		
W7	.799	.362		
W8	.835	.303		
W9	.421	.823		
W10	.622	.613		

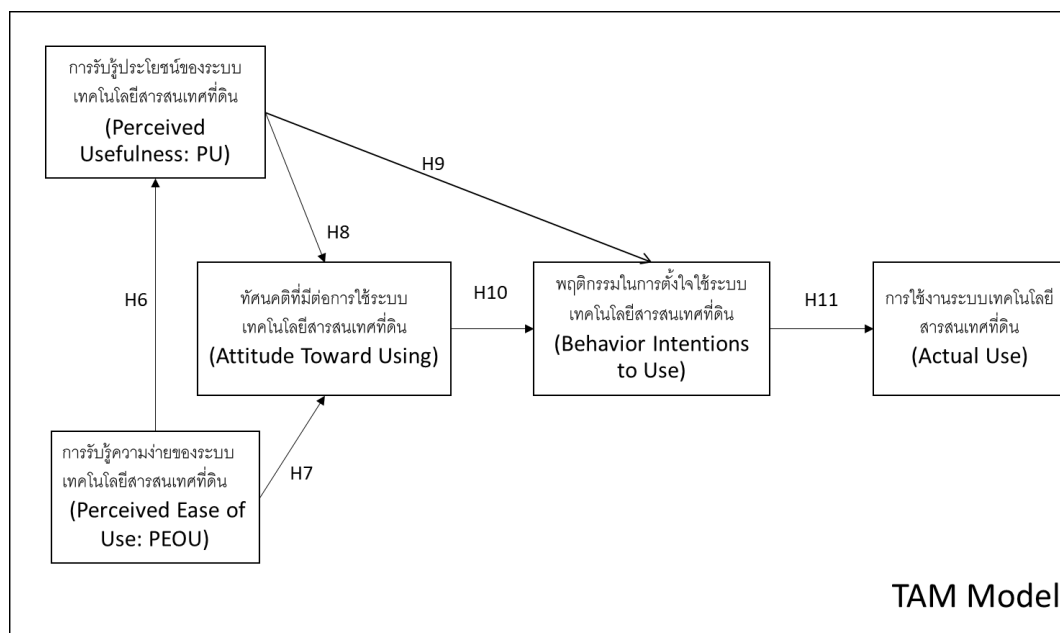
4.2 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis)

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลวิจัย

เพื่อที่จะทำการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่าด้วยปัจจัยด้านทัศนคติ และพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดใจของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์โมเดลเพื่อที่จะนำไปสู่การหาความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมไปถึงการปรับปรุงโมเดลเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อไป ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โมเดลที่เกี่ยวข้องไปที่ละปัจจัยภายนอกเพื่อให้มองเห็นความสัมพันธ์ของเส้นทางอิทธิพลที่แต่ละปัจจัยมีต่อการยอมรับเทคโนโลยี จนนำไปสู่การโมเดลวิจัยที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

1. โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การทดสอบสมมติฐานภายในของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีปรากฏในรูปภาพที่ 25 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของโมเดลดังนี้(สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, & รัชณีกุล ภิญโญ ภาณุวัฒน์, 2551)



รูปที่ 25 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

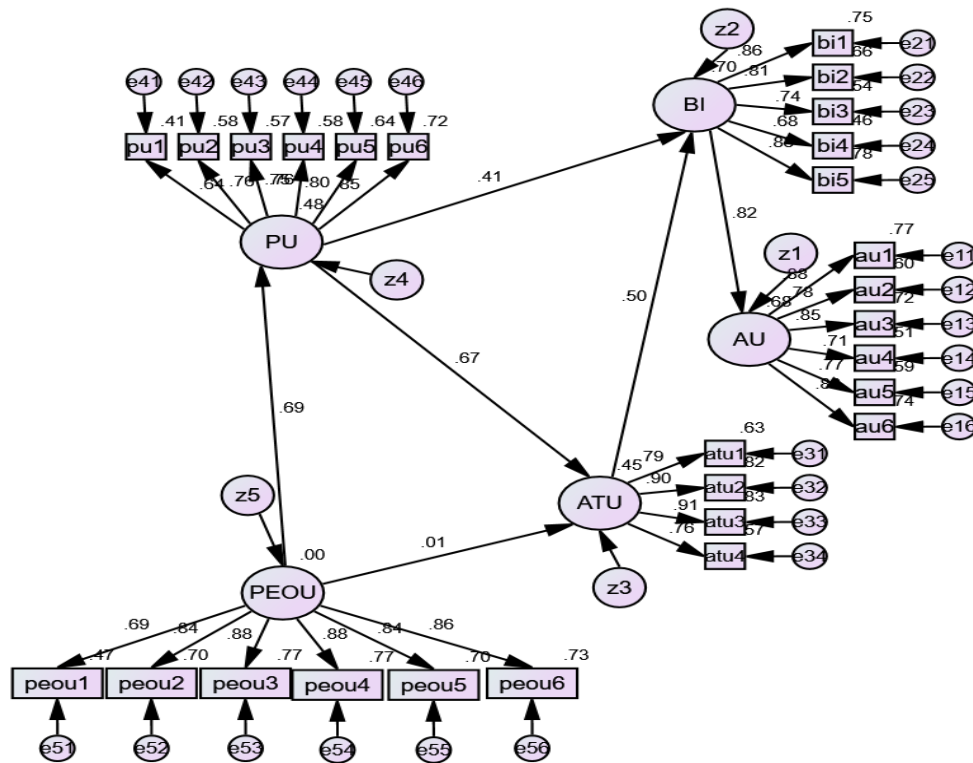
สมมติฐานการวิจัย: โมเดลเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์
สมมติฐานที่ทดสอบคือ χ^2 -test

$$H0: \Sigma = \Sigma(\theta)$$

$$H1: \Sigma \neq \Sigma(\theta)$$

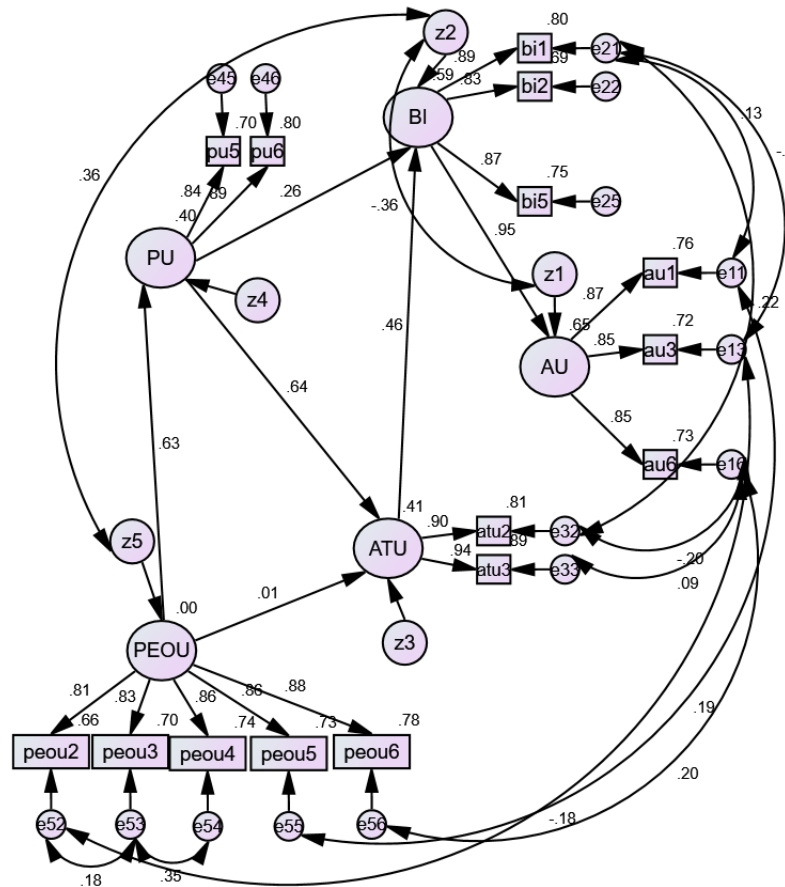
โดย Σ คือความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้จากกลุ่มตัวอย่าง
 $\Sigma(\theta)$ คือความแปรปรวนร่วมของโมเดลที่สร้างขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนโมเดลทางทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 891.284 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 86 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.803 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .914 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .816 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .781 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .024 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .077 ซึ่งทำการพิจารณาดัชนีความกลมกลืนที่พบกับเกณฑ์ที่กำหนดความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ยูทโรโกยวรรณ์, 2556) พบว่าโมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงได้ดังรูปที่ 26



รูปที่ 26 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง

เมื่อโมเดลที่ได้ยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลด้วยการเชื่อมเส้นลูกศรสองหัวโดยการปรับโมเดลนี้จะพิจารณาจากค่า Modification Index (M.I.) ซึ่งจะดูจากค่า M.I. ที่มีค่ามากที่สุดแล้วทำการคำนวณไปเรื่อย ๆ จน model fit หรือการที่ค่า $p > .05$ (ยูทงโกยวรรณ์, 2556) ซึ่งค่า M.I. ของแต่ละคู่ความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการยอมให้ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันจากทั้งปัจจัยภายในตัวแปรด้วยตัวเอง และระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคงทำการคงเส้นทางเชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้เช่นเดิม และผู้วิจัยมองเห็นว่าค่าตัวแปรที่มีค่า factor loading โดยดูจากค่า Standardize estimates ที่น้อยกว่า 0.8 ควรตัดออกเพื่อปรับให้ model fit ด้วยหลังจากที่มีการปรับโมเดลแล้วนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือการยอมรับสมมติฐาน H_0 โดยดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดังนี้ค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 84.958 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 72 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .141 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.180 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .997 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .965 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .942 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .010 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .024 แสดงในตารางที่ 35 และรูปที่ 27



รูปที่ 27 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปรับความสอดคล้องแล้ว

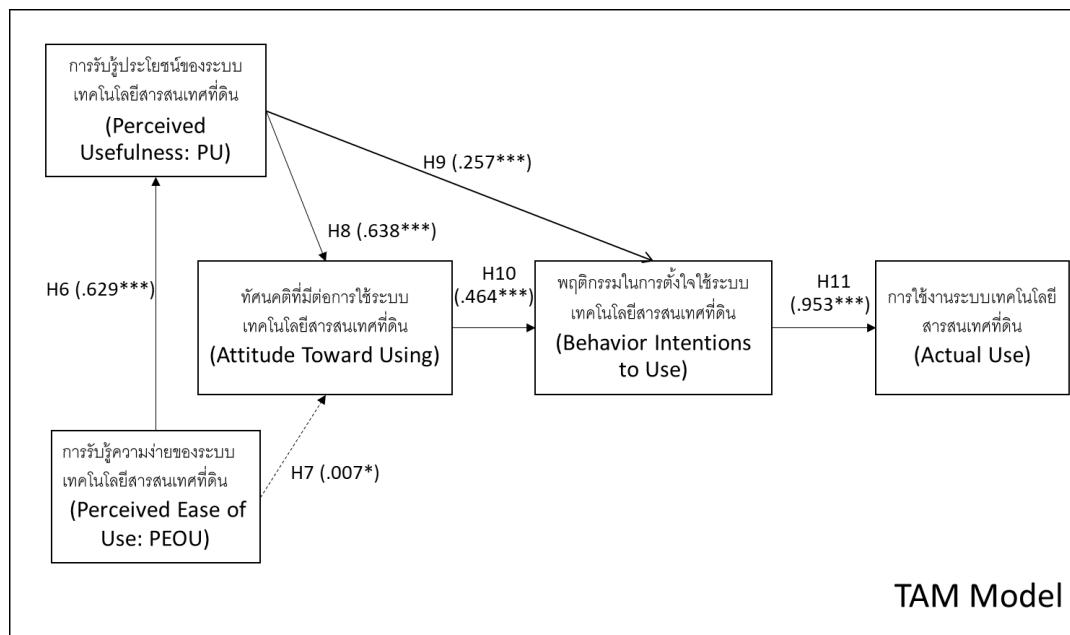
ตารางที่ 35 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value of χ^2	>0.05	.000	ไม่ผ่าน	84.958	ผ่าน
χ^2/df	<3	2.803	ผ่าน	1.180	ผ่าน
CFI	>0.9	.914	ผ่าน	.997	ผ่าน
GFI	>0.9	.816	ไม่ผ่าน	.965	ผ่าน
AGFI	>0.9	.781	ไม่ผ่าน	.942	ผ่าน
RMR	<0.05	.024	ผ่าน	.010	ผ่าน
RMSEA	<0.05	.077	ไม่ผ่าน	.024	ผ่าน

เกณฑ์พิจารณาอ้างอิงจาก(ยูทอ ไทวอร์รณ, 2556)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบโมเดลจนมีความสอดคล้องกันแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์หาเส้นทางอิทธิพล ซึ่งแสดงในรูปที่ 28 และเกิดข้อค้นพบเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรดังนี้



รูปที่ 28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การมีอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.629) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.007) และการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.638) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.257) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.464) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.953)

การมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.402) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.296) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.351) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.527) การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.

335) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (.442) เส้นทางอิทธิพลแสดงได้ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
PU	TE	-	-	.638	.553	.527
	DE	-	-	.638	.257	-
	IE	-	-	-	.296	.527
PEOU	TE	.629	-	.408	.351	.335
	DE	.629	-	.007	-	-
	IE	-	-	.042	.351	.335
ATU	TE	-	-	-	.464	.442
	DE	-	-	-	.464	-
	IE	-	-	-	-	.442
BI	TE	-	-	-	-	.953
	DE	-	-	-	-	.953
	IE	-	-	-	-	-

หมายเหตุ TE=Total Effect(อิทธิพลรวม), DE=Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE=Indirect Effect(อิทธิพลทางอ้อม) PU= การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบ, PEOU= การรับรู้ความง่ายการใช้ระบบ, ATU=ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ, BI=พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบ, AU=การใช้งานระบบเทคโนโลยี,

การหาความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดล

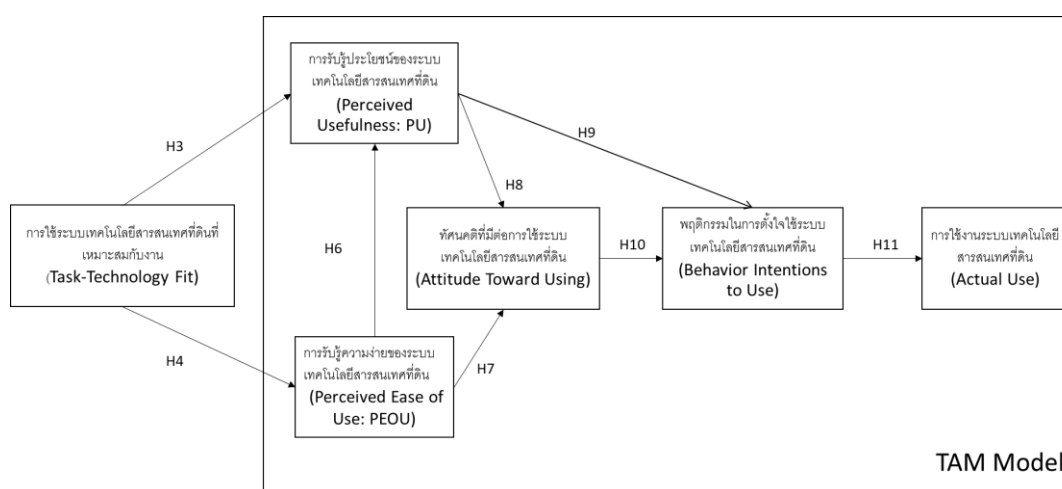
ตัวแปรที่นำมาคำนวณหาความเที่ยงของโมเดลเป็นตัวแปรที่มาจากโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ทำการตัดตัวแปรที่มีค่า standardized estimated น้อยกว่า 0.8 จึงทำให้เหลือตัวแปรที่นำมาคิดดังแสดงในตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาค่า CR และ AVE พบว่าค่าขององค์ประกอบแต่ละตัวมีค่า CR มากกว่า 0.7 และ AVE มากกว่า 0.5 จึงถือว่าโมเดลที่มีความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบที่เหมาะสม

ตารางที่ 37 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	λ	ε	CR	AVE
Perceived Usefulness			.857	.751
PU5	.839	.296		
PU6	.893	.203		
Perceived Ease of Use			.928	.722
PEOU2	.813	.339		
PEOU3	.835	.303		
PEOU4	.860	.260		
PEOU5	.857	.266		
PEOU6	.881	.224		
Attitude Toward Using			.915	.844
ATU2	.896	.197		
ATU3	.941	.115		
Behavior Intentions to Use			.897	.743
BI1	.892	.204		
BI2	.828	.314		
BI5	.865	.252		
Actual Use			.894	.737
AU1	.871	.241		
AU3	.850	.278		
AU6	.854	.271		

2. โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit) ที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

การทดสอบสมมติฐานภายในของโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงานที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีปรากฏในรูปภาพที่ 29 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของโมเดลดังนี้



รูปที่ 29 โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดินที่เหมาะสมกับงานที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

สมมติฐานการวิจัย: โมเดลเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์
สมมติฐานที่ทดสอบคือ χ^2 -test

$$H0: \Sigma = \Sigma(\theta)$$

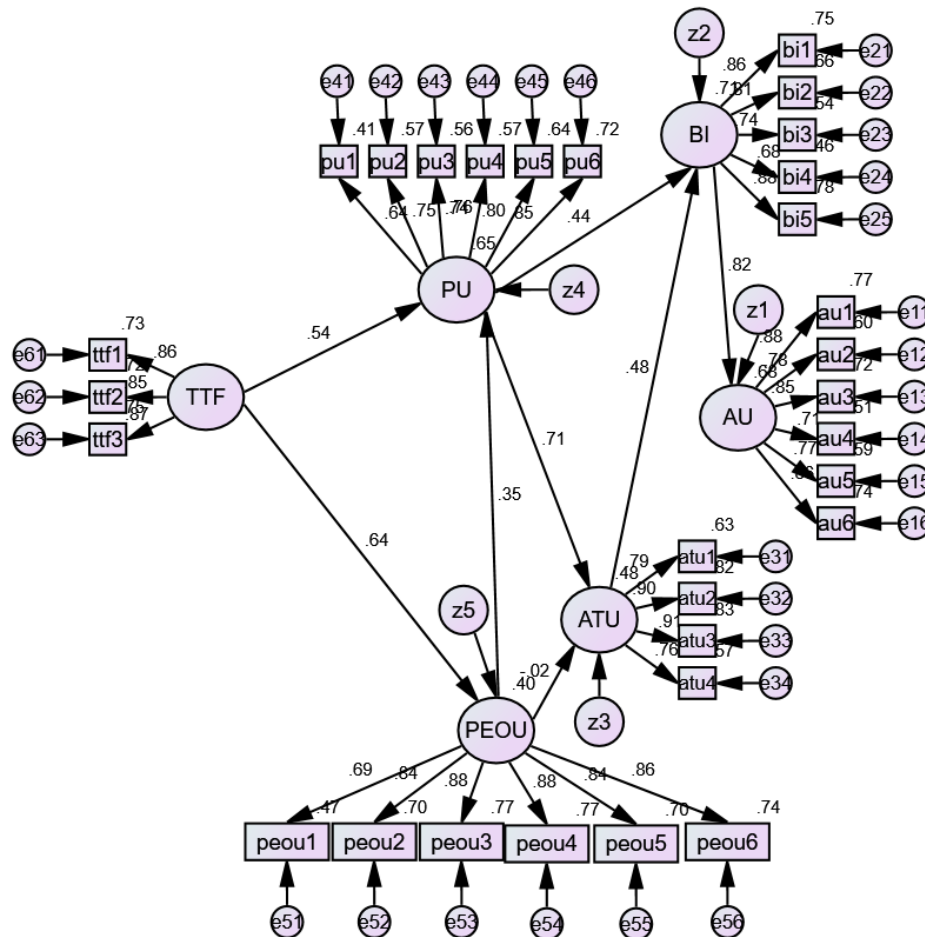
$$H1: \Sigma \neq \Sigma(\theta)$$

โดย Σ คือความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้จากกลุ่มตัวอย่าง

$\Sigma(\theta)$ คือความแปรปรวนร่วมของโมเดลที่สร้างขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนโมเดลทางทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1095.213 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 397 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.759 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .907 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .803 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .770 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .028 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .076 ซึ่งทำการ

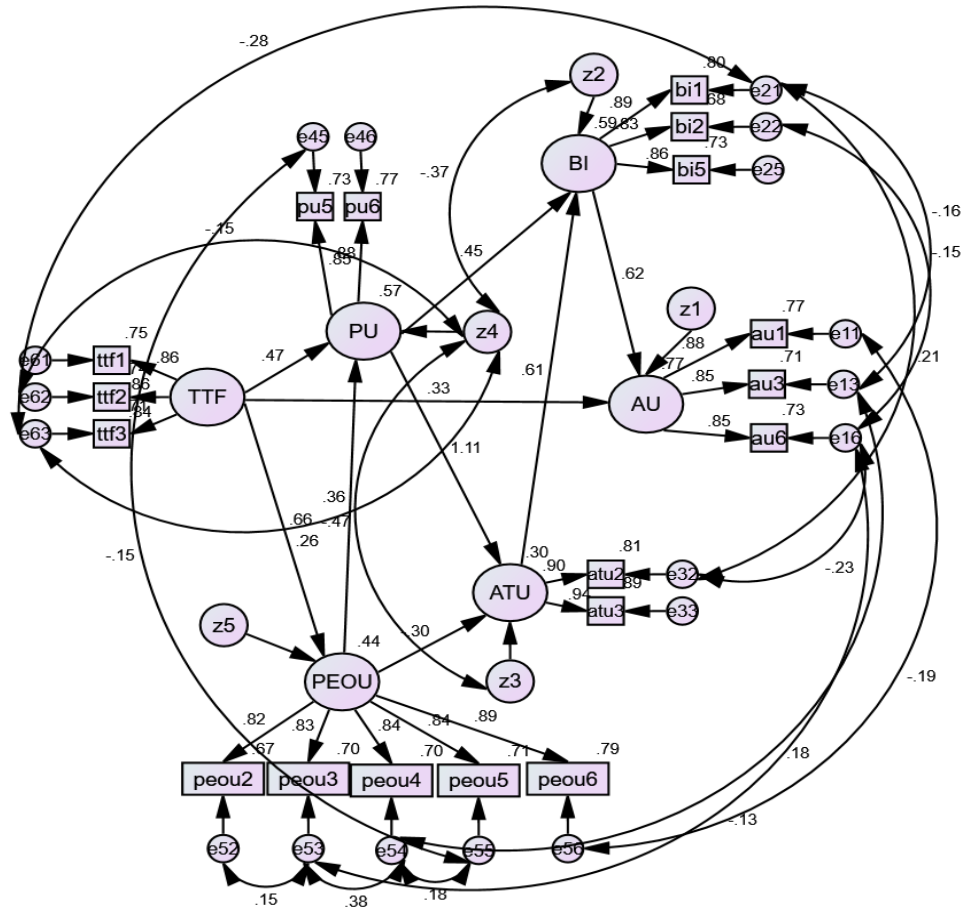
พิจารณาดัชนีความกลมกลืนที่พบกับเกณฑ์ที่กำหนดความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์(ยุทธ ไถยวรรณ, 2556) พบว่าโมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงได้ดังรูปที่ 30



รูปที่ 30 โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่ที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง

เมื่อโมเดลที่ได้ยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลด้วยการเชื่อมเส้นลูกศรสองหัวโดยการปรับโมเดลนี้จะพิจารณาจากค่า Modification Index (M.I.) ซึ่งจะดูจากค่า M.I. ที่มีค่ามากที่สุดแล้วทำการคำนวณไปเรื่อย ๆ จน model fit หรือการที่ค่า $p > .05$ (ยุทธ ไถยวรรณ, 2556) ซึ่งค่า M.I. ของแต่ละคู่ความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการยอมให้ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันจากทั้งปัจจัยภายในตัวแปรด้วยกันเอง และระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคงทำการคงเส้นทางเชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้เช่นเดิม และผู้วิจัยมองเห็นว่าค่าตัวแปรที่มีค่า factor loading โดยดูจากค่า Standardize estimates ที่น้อยกว่า 0.8 ควรตัดออกเพื่อปรับให้ model fit ด้วยหลังจากที่มีการปรับโมเดลแล้วนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือการยอมรับสมมติฐาน H_0 โดยดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดัชนีค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 123.448 ค่าองศาอิสระ

(df) มีค่าเท่ากับ 110 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .180 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์(χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.122 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .997 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .958 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .934 ค่าRMR มีค่าเท่ากับ .010 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .020 แสดงในตารางที่ 38 และรูปที่ 31



รูปที่ 31 โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งที่เหมاسبกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปรับความสอดคล้องแล้ว

ตารางที่ 38 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งที่เหมاسبกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

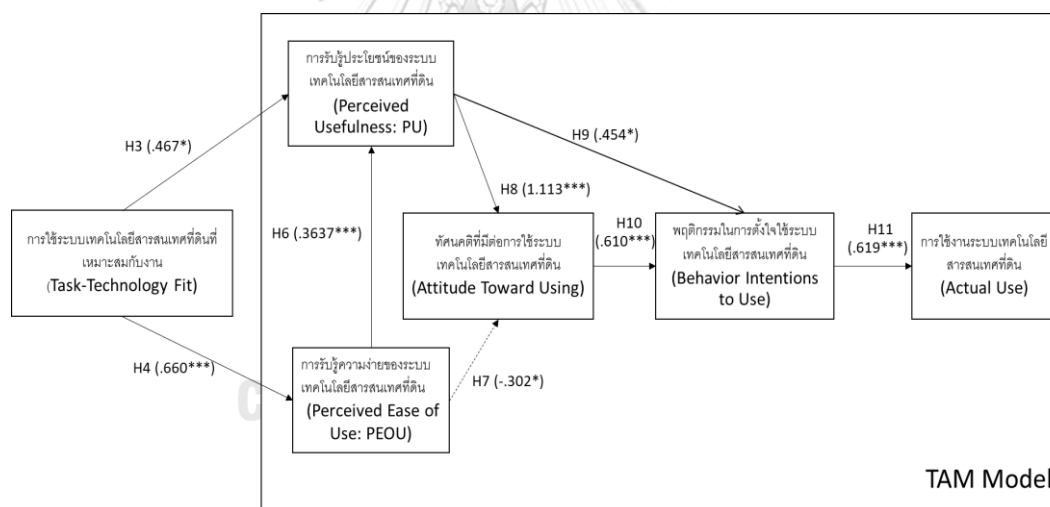
ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value of χ^2	>0.05	1095.213	ไม่ผ่าน	.180	ผ่าน
χ^2/df	<3	2.759	ผ่าน	1.122	ผ่าน
CFI	>0.9	.907	ผ่าน	.997	ผ่าน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
GFI	>0.9	.803	ไม่ผ่าน	.958	ผ่าน
AGFI	>0.9	.770	ไม่ผ่าน	.934	ผ่าน
RMR	<0.05	.028	ผ่าน	.010	ผ่าน
RMSEA	<0.05	.076	ไม่ผ่าน	.020	ผ่าน

เกณฑ์พิจารณาอ้างอิงจาก(ยูทธ ไกยวรรณ, 2556)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบโมเดลจนมีความสอดคล้องกันแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์หาเส้นทางอิทธิพล ซึ่งแสดงในรูปที่ 32 และเกิดข้อค้นพบเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรดังนี้



รูปที่ 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ تناسبกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การมีอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นที่ تناسبกับงาน (.467) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.363) ตัวแปรการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นที่ تناسبกับงาน (.660) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (1.113) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.454) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.610) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (.330) และพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.619)

ส่วนตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบได้แก่ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (-.302)

การมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (.240) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (.587) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.404) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (.679) การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.678) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.227) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (.420) การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.701) การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.141) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.377) เส้นทางการอิทธิพลแสดงได้ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
TTF	TE	.706	.660	.587	.679	.750
	DE	.467	.660	-	-	.33
	IE	.240	-	.597	.679	.42
PU	TE	-	-	1.113	1.113	.701
	DE	-	-	1.113	.454	-

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
	IE	-	-	-	.678	.701
PEOU	TE	.363	-	.102	.227	.141
	DE	.363	-	-.302	-	-
	IE	-	-	.404	.227	.141
ATU	TE	-	-	-	.610	.377
	DE	-	-	-	.610	-
	IE	-	-	-	-	.377
BI	TE	-	-	-	-	.619
	DE	-	-	-	-	.619
	IE	-	-	-	-	-

หมายเหตุ TE=Total Effect(อิทธิพลรวม), DE=Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE=Indirect Effect(อิทธิพลทางอ้อม) PU= การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบ, PEOU= การรับรู้ความง่ายการใช้ระบบ, ATU=ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ, BI=พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบ, AU=การใช้งานระบบเทคโนโลยี, TTF=การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน

การหาความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดล

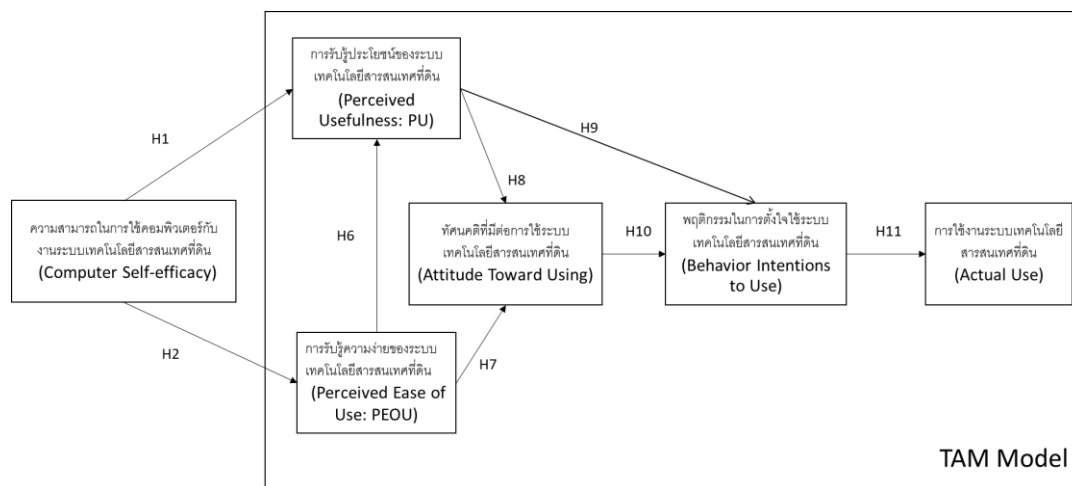
ตัวแปรที่นำมาคำนวณหาความเที่ยงของโมเดลเป็นตัวแปรที่มาจากโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ทำการตัดตัวแปรที่มีค่า standardized estimated น้อยกว่า 0.8 จึงทำให้เหลือตัวแปรที่นำมาคิดดังแสดงในตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาค่า CR และ AVE พบว่าค่าขององค์ประกอบแต่ละตัวมีค่า CR มากกว่า 0.7 และ AVE มากกว่า 0.5 จึงถือว่าโมเดลที่มีความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบที่เหมาะสม

ตารางที่ 40 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	λ	ϵ	CR	AVE
Perceived Usefulness			.857	.750
PU5	.853	.272		
PU6	.879	.227		
Perceived Ease of Use			.982	.717
PEOU2	.828	.314		
PEOU3	.835	.303		
PEOU4	.835	.303		
PEOU5	.845	.286		
PEOU6	.889	.210		
Attitude Toward Using			.918	.849
ATU2	.899	.192		
ATU3	.943	.111		
Behavior Intentions to Use			.894	.738
BI1	.893	.203		
BI2	.827	.316		
BI5	.856	.267		
Actual Use			.894	.737
AU1	.876	.233		
AU3	.845	.286		
AU6	.855	.269		
Task-Technology Fit			.892	.734
TTF1	.864	.254		
TTF2	.863	.255		
TTF3	.843	.289		

3. โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Computer Self-efficacy) ที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

การทดสอบสมมติฐานภายในของโมเดลความสัมพันธ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีปรากฏในรูปภาพที่ 33 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของโมเดลดังนี้



รูปที่ 33 โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

สมมติฐานการวิจัย: โมเดลเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์

สมมติฐานที่ทดสอบคือ χ^2 -test

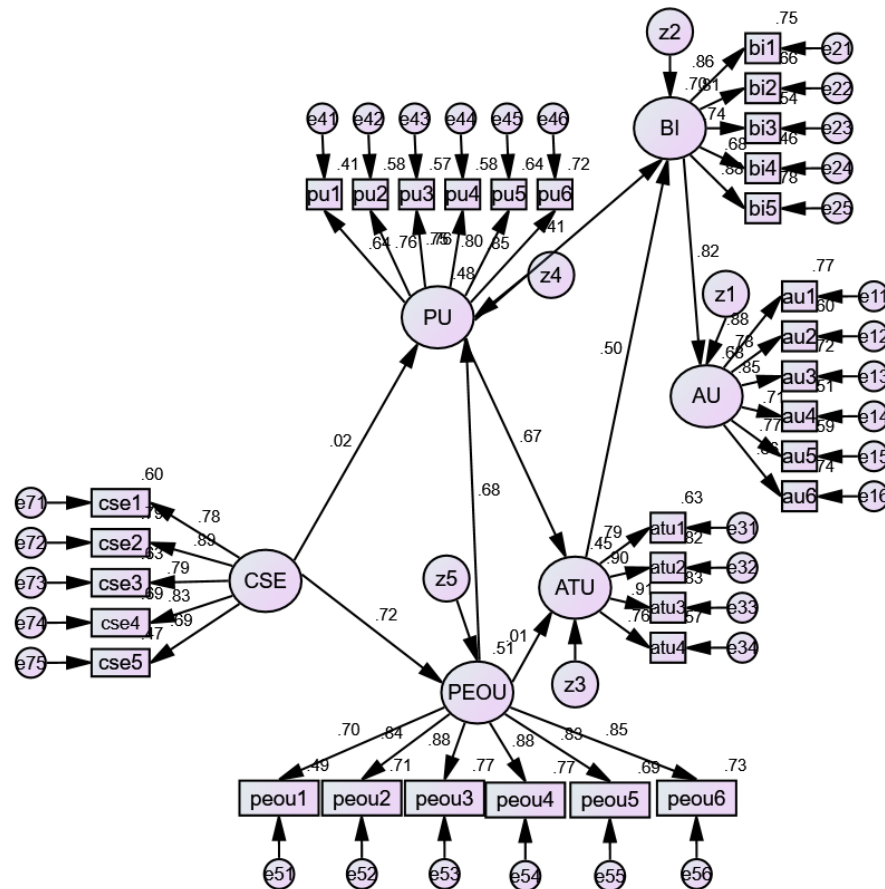
$$H_0: \Sigma = \Sigma(\theta)$$

$$H_1: \Sigma \neq \Sigma(\theta)$$

โดย Σ คือความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้จากกลุ่มตัวอย่าง

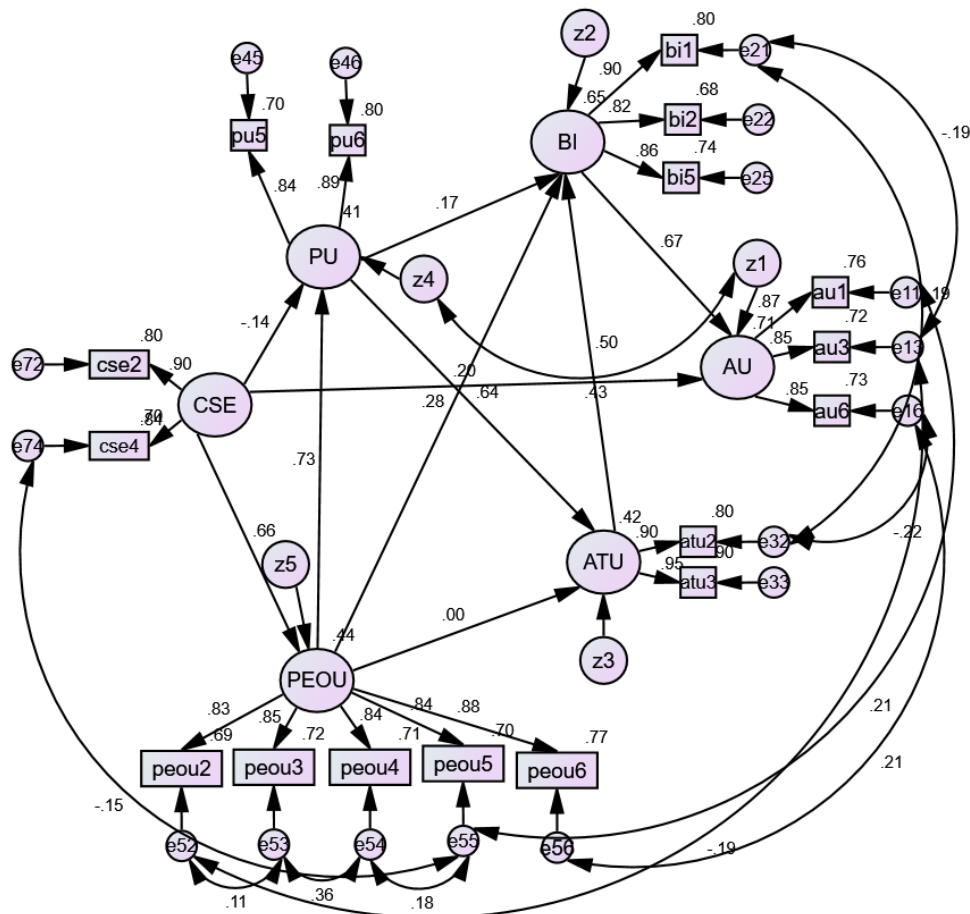
$\Sigma(\theta)$ คือความแปรปรวนร่วมของโมเดลที่สร้างขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนโมเดลทางทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1295.511 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 456 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.837 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .895 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .781 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .746 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .036 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .078 ซึ่งทำการพิจารณาดัชนีความกลมกลืนที่พบกับเกณฑ์ที่กำหนดความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ยูทอไทยวรรณ, 2556) พบว่าโมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงได้ดังรูปที่ 34



รูปที่ 34 โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยียังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง

เมื่อโมเดลที่ได้ยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลด้วยการเชื่อมเส้นลูกศรสองหัวโดยการปรับโมเดลนี้จะพิจารณาจากค่า Modification Index (M.I.) ซึ่งจะดูจากค่า M.I. ที่มีค่ามากที่สุดแล้วทำการคำนวณไปเรื่อย ๆ จน model fit หรือการที่ค่า $p > .05$ (ยูทไทยวรรณ, 2556) ซึ่งค่า M.I. ของแต่ละคู่ความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการยอมให้ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันจากทั้งปัจจัยภายในตัวแปรด้วยตนเองและระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคงทำการคงเส้นทางเชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้เช่นเดิม และผู้วิจัยมองเห็นว่าค่าตัวแปรที่มีค่า factor loading โดยดูจากค่า Standardize estimates ที่น้อยกว่า 0.8 ควรตัดออกเพื่อปรับให้ model fit ด้วยหลังจากที่มีการปรับโมเดลแล้วนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือการยอมรับสมมติฐาน H_0 โดยดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดังนี้ค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 100.228 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 98 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .419 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.023 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .999 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .964 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .943 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .010 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .009 แสดงในตารางที่ 41 และรูปที่ 35



รูปที่ 35 โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดัดแปลงและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ปรับความสอดคล้องแล้ว

ตารางที่ 41 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดัดแปลง และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

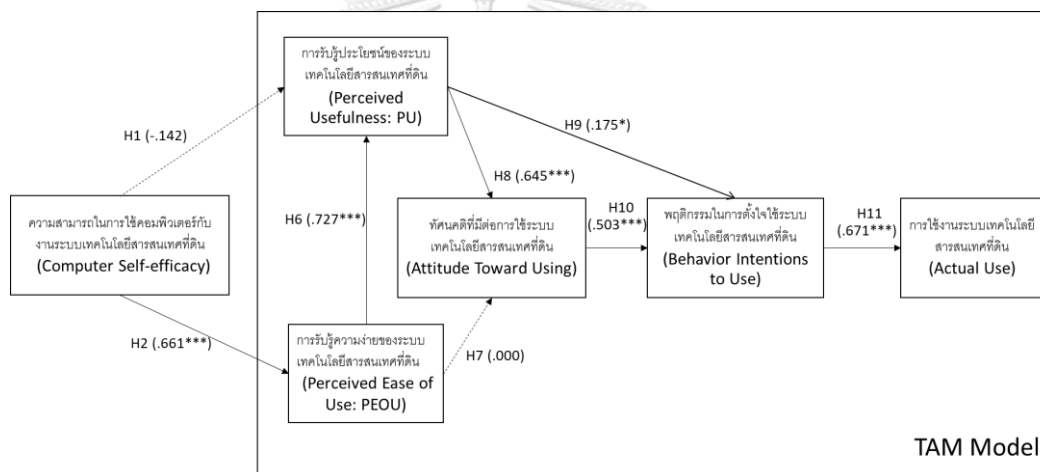
ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value of χ^2	>0.05	1293.511	ไม่ผ่าน	100.228	ผ่าน
χ^2/df	<3	2.837	ผ่าน	1.023	ผ่าน
CFI	>0.9	.895	ไม่ผ่าน	.999	ผ่าน
GFI	>0.9	.781	ไม่ผ่าน	.964	ผ่าน
AGFI	>0.9	.746	ไม่ผ่าน	.943	ผ่าน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
RMR	<0.05	.036	ผ่าน	.010	ผ่าน
RMSEA	<0.05	.078	ไม่ผ่าน	.009	ผ่าน

เกณฑ์พิจารณาอ้างอิงจาก(ยูทง ไกยวรรณ์, 2556)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบโมเดลจนมีความสอดคล้องกันแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์หาเส้นทางอิทธิพล ซึ่งแสดงในรูปที่ 36 และเกิดข้อค้นพบเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรดังนี้



รูปที่ 36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลโมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

การมีอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.727) ตัวแปรการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.661) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.645) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.175) การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.363) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.503) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากความสามารถใน

การใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.203) และพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.671)

ส่วนตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบได้แก่ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบมาจากความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (-.142)

การมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.481) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.218) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.469) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.353) การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.324) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.363) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.273) การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.335) การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.431) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน (.338) เส้นทางการแสดงผลแสดงได้ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
CSE	TE	.338	.661	.218	.353	.440
	DE	-.142	.661	-	-	.203
	IE	.481	-	.218	.353	.237
PU	TE	-	-	.645	.499	.335
	DE	-	-	.645	.175	-
	IE	-	-	-	.324	.335
PEOU	TE	.727	-	.469	.641	.431

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
	DE	.727	-	-	.278	-
	IE	-	-	.469	.363	.431
ATU	TE	-	-	-	.503	.338
	DE	-	-	-	.503	-
	IE	-	-	-	-	.338
BI	TE	-	-	-	-	.671
	DE	-	-	-	-	.671
	IE	-	-	-	-	-

หมายเหตุ TE=Total Effect(อิทธิพลรวม), DE=Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE=Indirect Effect(อิทธิพลทางอ้อม) PU= การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบ, PEOU= การรับรู้ความง่ายการใช้ระบบ, ATU=ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ, BI=พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบ, AU=การใช้งานระบบเทคโนโลยี, CSE=ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน

การหาความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดล

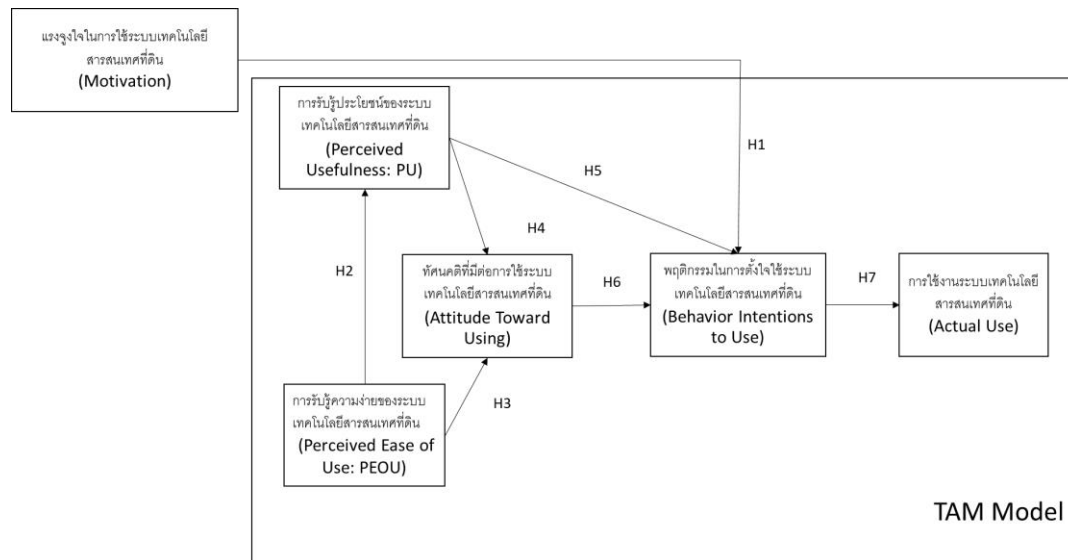
ตัวแปรที่นำมาคำนวณหาความเที่ยงของโมเดลเป็นตัวแปรที่มาจากโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ทำการตัดตัวแปรที่มีค่า standardized estimated น้อยกว่า 0.8 จึงทำให้เหลือตัวแปรที่นำมาคิดตั้งแสดงในตารางที่ 43 ซึ่งค่า CR และ AVE มีค่าผ่านเกณฑ์ ตารางที่ 43 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลโมเดลโมเดลความสัมพันธ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัย	λ	ϵ	CR	AVE
Perceived Usefulness			.857	.750
PU5	.836	.301		
PU6	.895	.199		
Perceived Ease of Use			.927	.719
PEOU2	.830	.311		

ปัจจัย	λ	ϵ	CR	AVE
PEOU3	.847	.283		
PEOU4	.843	.289		
PEOU5	.839	.296		
PEOU6	.880	.226		
Attitude Toward Using			.920	.852
ATU2	.896	.197		
ATU3	.949	.099		
Behavior Intentions to Use			.896	.741
BI1	.897	.195		
BI2	.824	.321		
BI5	.860	.260		
Actual Use			.894	.739
AU1	.875	.234		
AU3	.849	.279		
AU6	.855	.269		
Computer Self-Efficacy			.859	.572
CSE2	.896	.197		
CSE4	.838	.298		

4. โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Motivation) ที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

การทดสอบสมมติฐานภายในของโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่เหมาะสมกับงานที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีปรากฏในรูปภาพที่ 37 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของโมเดลดังนี้



รูปที่ 37 โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

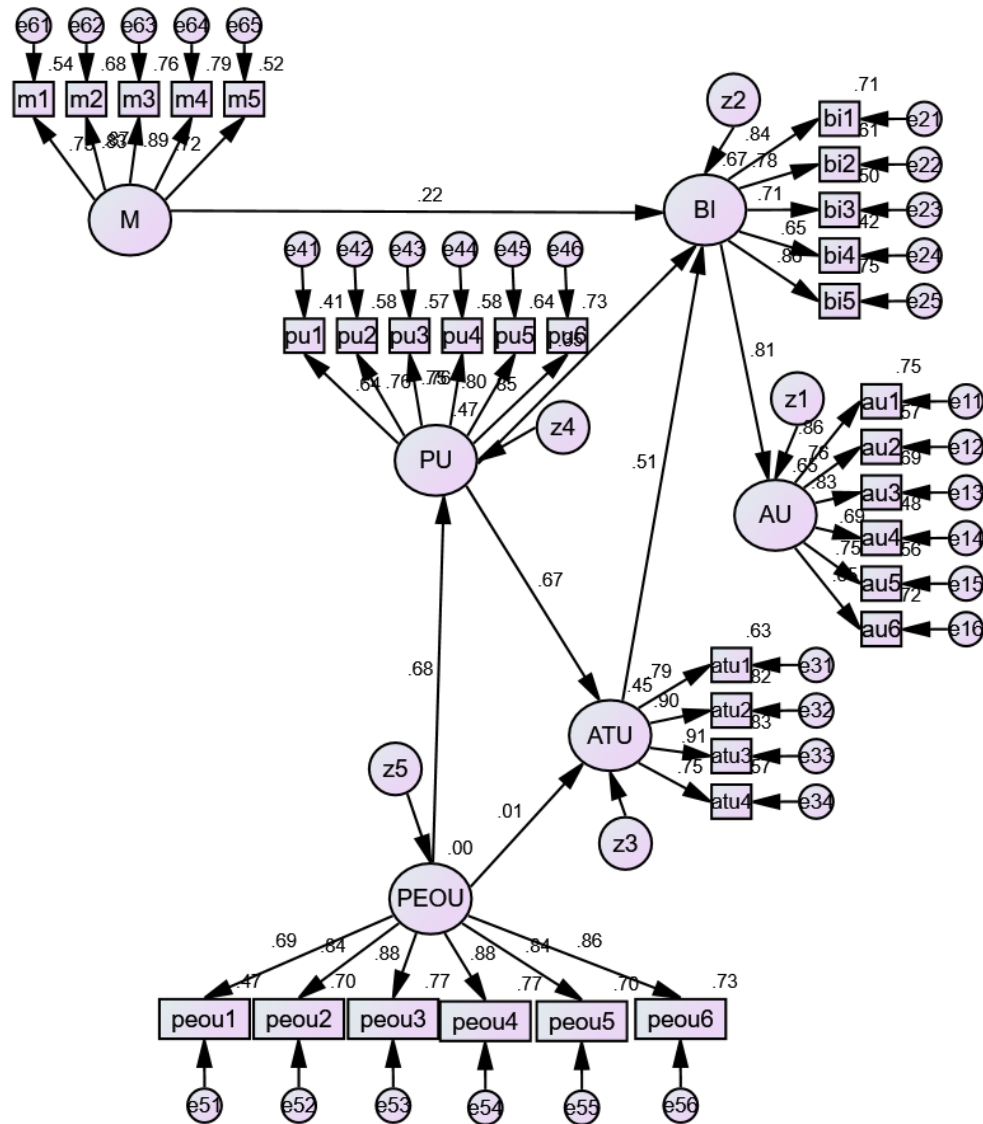
สมมติฐานการวิจัย: โมเดลเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์
สมมติฐานที่ทดสอบคือ χ^2 -test

$$H_0: \Sigma = \Sigma(\theta)$$

$$H_1: \Sigma \neq \Sigma(\theta)$$

โดย Σ คือความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้จากกลุ่มตัวอย่าง
 $\Sigma(\theta)$ คือความแปรปรวนร่วมของโมเดลที่สร้างขึ้น

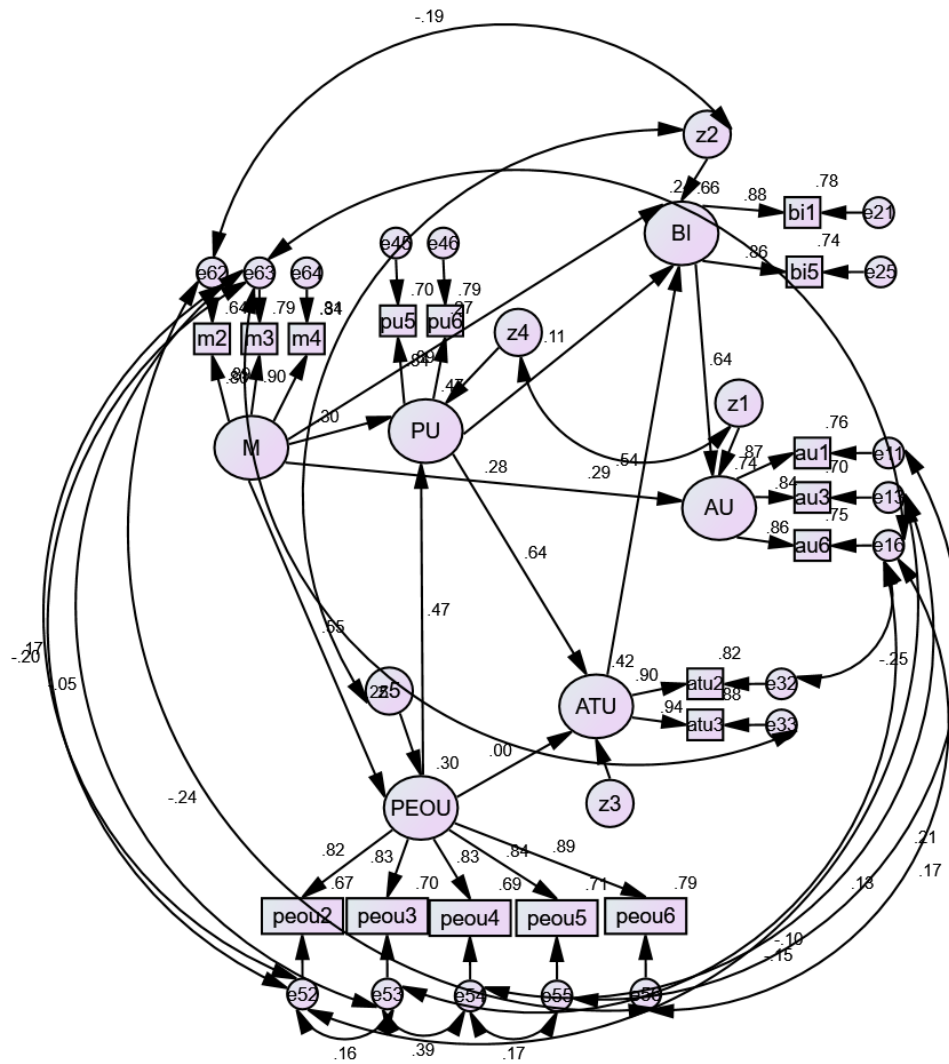
ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนโมเดลทางทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 137.051 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 457 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 3.007 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .885 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .781 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .746 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .073 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .081 ซึ่งทำการพิจารณาดัชนีความกลมกลืนที่พบกับเกณฑ์ที่กำหนดความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ยูทอโกยวรรณ์, 2556) พบว่าโมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงได้ดังรูปที่ 38



รูปที่ 38 โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง

เมื่อโมเดลที่ได้ยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลด้วยการเชื่อมเส้นลูกศรสองหัวโดยการปรับโมเดลนี้จะพิจารณาจากค่า Modification Index (M.I.) ซึ่งจะดูจากค่า M.I. ที่มีค่ามากที่สุดแล้วทำการคำนวณไปเรื่อย ๆ จน model fit หรือการที่ค่า $p > .05$ (ยุทธโกยวรรณ, 2556) ซึ่งค่า M.I. ของแต่ละคู่ความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการยอมให้ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันจากทั้งปัจจัยภายในตัวแปรด้วยกันเอง และระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคงทำการคงเส้นทางเชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้เช่นเดิม และผู้วิจัยมองเห็นว่าค่าตัวแปรที่มีค่า factor loading โดยดูจากค่า Standardized estimates ที่น้อยกว่า 0.8 ควรตัดออกเพื่อปรับให้ model fit ด้วยหลังจากที่มีการปรับโมเดลแล้วนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือการยอมรับสมมติฐาน H_0 โดยดัชนีความ

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดัชนีค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 99.370 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 91 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .257 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.092 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .998 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .963 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .938 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .010 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .017 แสดงในตารางที่ 44 และรูปที่ 39



รูปที่ 39 โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ปรับความสอดคล้องแล้ว

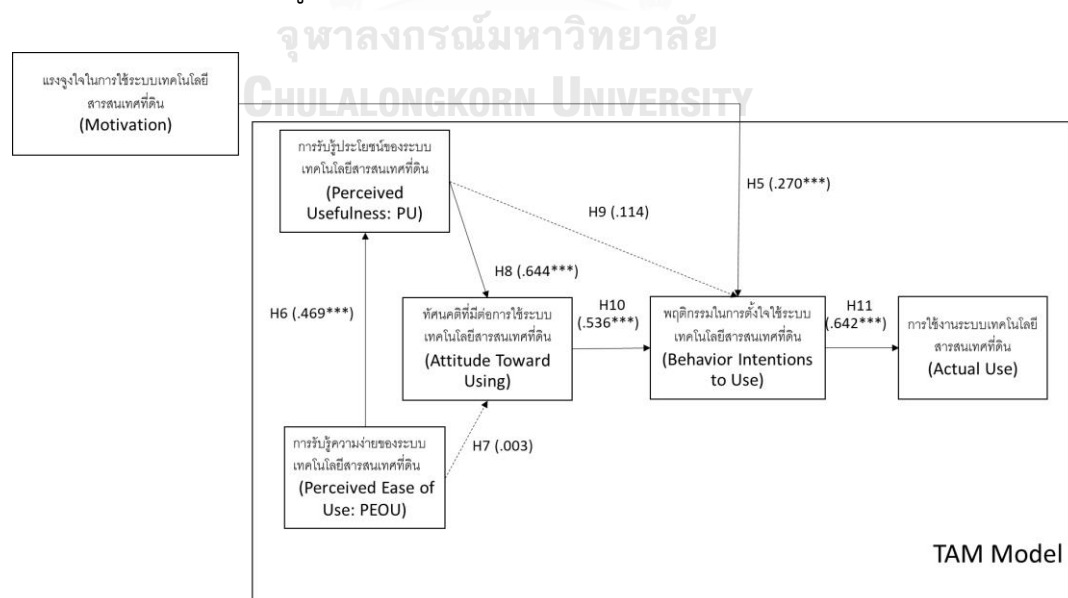
ตารางที่ 44 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value of χ^2	>0.05	.000	ไม่ผ่าน	.257	ผ่าน
χ^2/df	<3	3.007	ไม่ผ่าน	1.092	ผ่าน
CFI	>0.9	.885	ไม่ผ่าน	.998	ผ่าน
GFI	>0.9	.781	ไม่ผ่าน	.963	ผ่าน
AGFI	>0.9	.746	ไม่ผ่าน	.938	ผ่าน
RMR	<0.05	.073	ไม่ผ่าน	.010	ผ่าน
RMSEA	<0.05	.081	ไม่ผ่าน	.017	ผ่าน

เกณฑ์พิจารณาอ้างอิงจาก(ยูทริ ไทยวรรณ, 2556)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบโมเดลจนมีความสอดคล้องกันแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์หาเส้นทางอิทธิพล ซึ่งแสดงในรูปที่ 40 และเกิดข้อค้นพบเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรดังนี้



รูปที่ 40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

การมีอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.302) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.469) ตัวแปรการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.547) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.644) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.003) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.114) แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.270) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.536) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.278) และพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.642)

การมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.257) ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.362) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.303) ตัวแปรพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากความสามารถในแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.258) การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.346) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.217) และตัวแปรการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกมาจากแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.339) การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.295) การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.139) และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้น (.344) เส้นทางการอิทธิพลแสดงได้ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
M	TE	.599	.547	.362	.528	.617
	DE	.302	.547	-	.270	.278
	IE	.257	-	.362	.258	.339

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
PU	TE	-	-	.644	.460	.295
	DE	-	-	.644	.114	-
	IE	-	-	-	.346	.295
PEOU	TE	.469	-	.305	.217	.139
	DE	.469	-	.003	-	-
	IE	-	-	.303	.217	.139
ATU	TE	-	-	-	.536	.344
	DE	-	-	-	.536	-
	IE	-	-	-	-	.344
BI	TE	-	-	-	-	.642
	DE	-	-	-	-	.642
	IE	-	-	-	-	-

หมายเหตุ TE=Total Effect(อิทธิพลรวม), DE=Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE=Indirect Effect(อิทธิพลทางอ้อม) PU= การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบ, PEOU= การรับรู้ความง่ายการใช้ระบบ, ATU=ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ, BI=พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบ, AU=การใช้งานระบบเทคโนโลยี, M=แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน

การหาความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดล

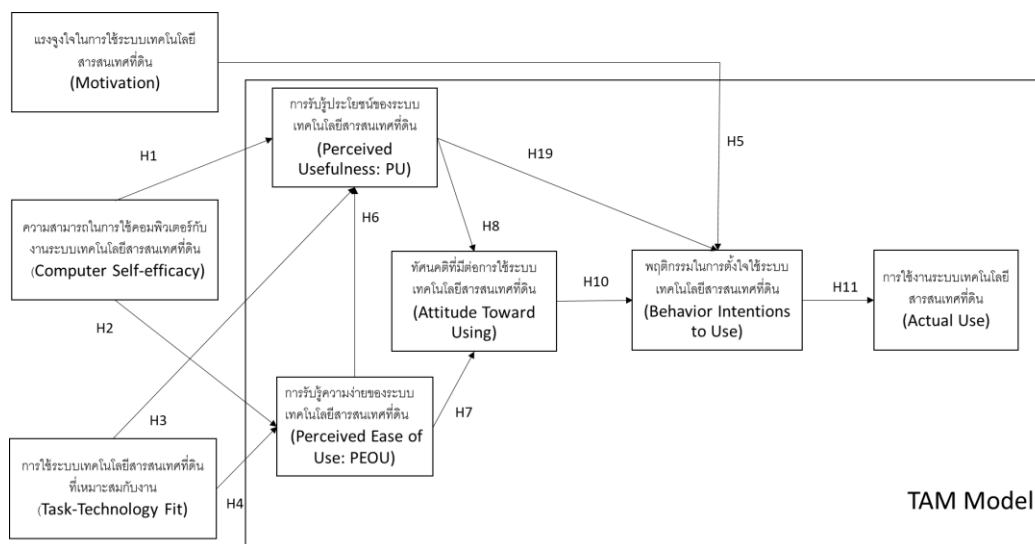
ตัวแปรที่นำมาคำนวณหาความเที่ยงของโมเดลเป็นตัวแปรที่มาจากโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ทำการตัดตัวแปรที่มีค่า standardized estimated น้อยกว่า 0.8 จึงทำให้เหลือตัวแปรที่นำมาคิดดังแสดงในตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาค่า CR และ AVE พบว่าค่าขององค์ประกอบแต่ละตัวมีค่า CR มากกว่า 0.7 และ AVE มากกว่า 0.5 จึงถือว่าโมเดลที่มีความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบที่เหมาะสม

ตารางที่ 46 ตารางแสดงข้อมูลความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนและโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัย	λ	ε	CR	AVE
Perceived Usefulness			.855	.747
PU5	.838	.298		
PU6	.890	.208		
Perceived Ease of Use			.926	.747
PEOU2	.821	.326		
PEOU3	.835	.303		
PEOU4	.833	.306		
PEOU5	.844	.288		
PEOU6	.891	.206		
Attitude Toward Using			.919	.850
ATU2	.905	.181		
ATU3	.939	.118		
Behavior Intentions to Use			.865	.762
BI1	.883	.220		
BI5	.863	.255		
Actual Use			.893	.736
AU1	.873	.278		
AU3	.836	.301		
AU6	.865	.252		
Motivation			.898	.747
M2	.803	.355		
M3	.888	.211		
M4	.898	.194		

5. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

การทดสอบสมมติฐานภายในของโมเดลความสัมพันธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานที่มีอิทธิพลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีปรากฏในรูปภาพที่ 41 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของโมเดลดังนี้



รูปที่ 41 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

สมมติฐานการวิจัย: โมเดลเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์
สมมติฐานที่ทดสอบคือ χ^2 -test

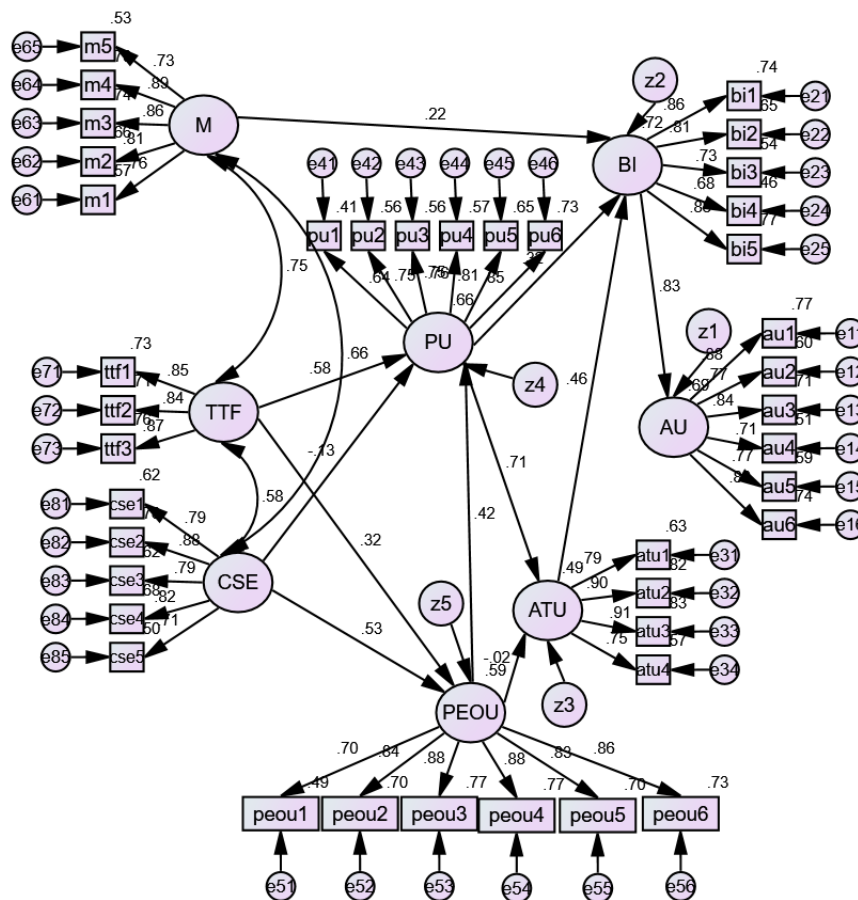
$$H0: \Sigma = \Sigma(\theta)$$

$$H1: \Sigma \neq \Sigma(\theta)$$

โดย Σ คือความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้จากกลุ่มตัวอย่าง

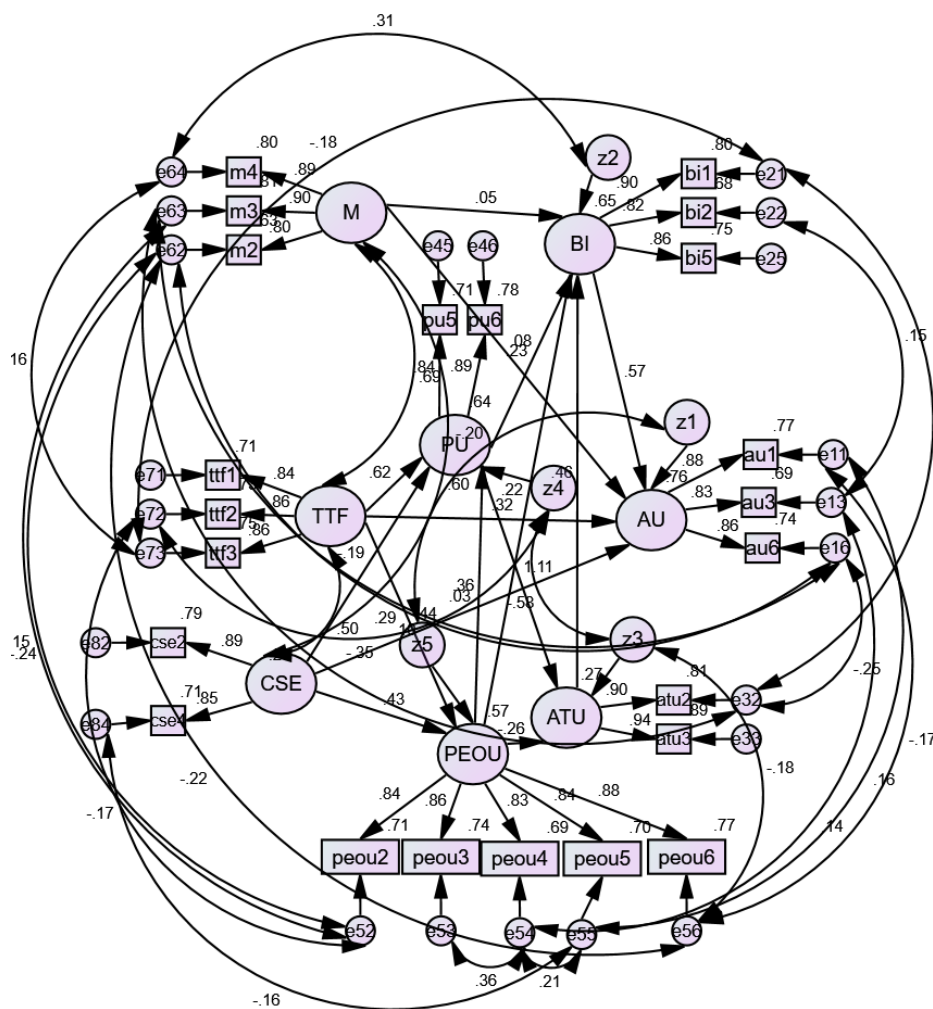
$\Sigma(\theta)$ คือความแปรปรวนร่วมของโมเดลที่สร้างขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนโมเดลทางทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1918.329 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 726 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.642 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .884 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .748 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .746 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .033 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .073 ซึ่งทำการพิจารณาดัชนีความกลมกลืนที่พบกับเกณฑ์ที่กำหนดความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ยูทริโกยวรรณ์, 2556) พบว่าโมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงได้ดังรูปที่ 42



รูปที่ 42 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ปรับความสอดคล้อง

เมื่อโมเดลที่ได้ยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลด้วยการเชื่อมเส้นลูกศรสองหัวโดยการปรับโมเดลนี้จะพิจารณาจากค่า Modification Index (M.I.) ซึ่งจะดูจากค่า M.I. ที่มีค่ามากที่สุดแล้วทำการคำนวณไปเรื่อย ๆ จน model fit หรือการที่ค่า $p > .05$ (ยูทง ไทยวรรณ, 2556) ซึ่งค่า M.I. ของแต่ละคู่ความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการยอมให้ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันจากทั้งปัจจัยภายในตัวแปรด้วยกันเอง และระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคงทำการคงเส้นทางเชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้เช่นเดิม และผู้วิจัยมองเห็นว่าค่าตัวแปรที่มีค่า factor loading โดยดูจากค่า Standardized estimates ที่น้อยกว่า 0.8 ควรตัดออกเพื่อปรับให้ model fit ด้วยหลังจากที่มีการปรับโมเดลแล้วนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือการยอมรับสมมติฐาน H_0 โดยดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดังนี้ค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 204.909 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 189 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .203 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.084 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .997 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .946 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .921 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .011 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .017 แสดงในตารางที่ 47 และรูปที่ 43



รูปที่ 43 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ปรับความสอดคล้องแล้ว

ตารางที่ 47 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

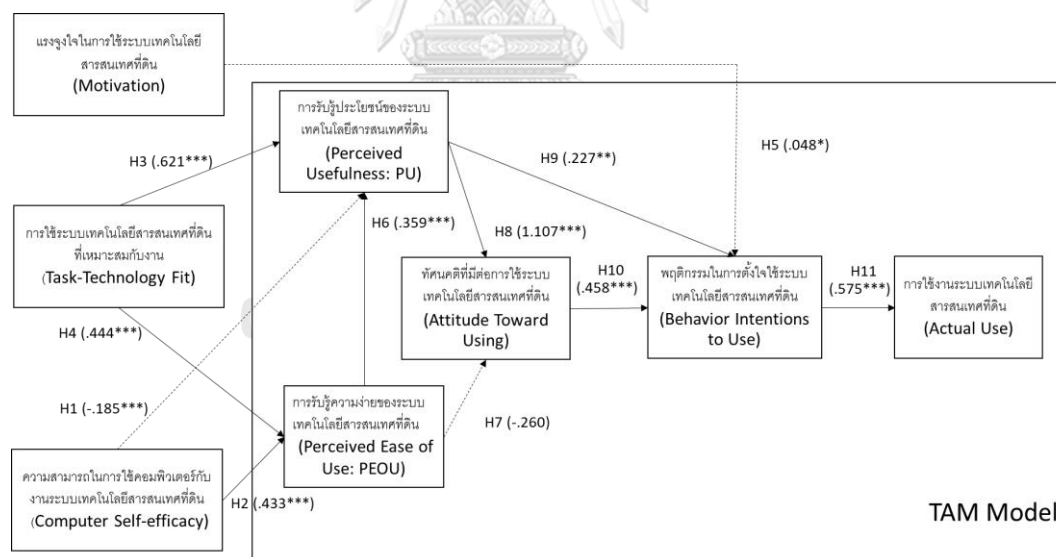
ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value of χ^2	>0.05	.000	ไม่ผ่าน	.203	ผ่าน
χ^2/df	<3	2.642	ผ่าน	1.084	ผ่าน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
CFI	>0.9	.884	ไม่ผ่าน	.997	ผ่าน
GFI	>0.9	.748	ไม่ผ่าน	.946	ผ่าน
AGFI	>0.9	.716	ไม่ผ่าน	.921	ผ่าน
RMR	<0.05	.033	ผ่าน	.011	ผ่าน
RMSEA	<0.05	.073	ไม่ผ่าน	.017	ผ่าน

เกณฑ์พิจารณาอ้างอิงจาก(ยูทธ ไทยวรรณ, 2556)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบโมเดลจนมีความสอดคล้องกันแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์หาเส้นทางอิทธิพล ซึ่งแสดงในรูปที่ 44 และเกิดข้อค้นพบเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรดังนี้



รูปที่ 44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

การมีอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อกันประกอบไปด้วยตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมาะสมกับงาน (.621) และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยี

ตารางที่ 48 ตารางแสดงข้อมูลอิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
TTF	TE	.780	.444	.749	.619	.672
	DE	.621	.444	-	-	.316
	IE	.159	-	.749	.619	.356
CSE	TE	-.030	.433	-.146	.023	.041
	DE	-.185	.433	-	-	.028
	IE	.155	-	-.146	.023	.013
M	TE	-	-	-	.048	.112
	DE	-	-	-	.048	.084
	IE	-	-	-	-	.028
PU	TE	-	-	1.107	.733	.422
	DE	-	-	1.107	.227	-
	IE	-	-	-	.507	.422
PEOU	TE	.359	-	.137	.368	.211
	DE	.359	-	-.260	.224	-
	IE	-	-	.397	.144	.211
ATU	TE	-	-	-	.458	.263
	DE	-	-	-	.458	-
	IE	-	-	-	-	.263
BI	TE	-	-	-	-	.575
	DE	-	-	-	-	.575

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพล	ตัวแปรผล				
		PU	PEOU	ATU	BI	AU
	IE	-	-	-	-	-

หมายเหตุ TE=Total Effect(อิทธิพลรวม), DE=Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE=Indirect Effect(อิทธิพลทางอ้อม) PU= การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบ, PEOU= การรับรู้ความง่ายการใช้ระบบ, ATU=ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ, BI=พฤติกรรมการตั้งใจใช้ระบบ, AU=การใช้งานระบบเทคโนโลยี, TTF=การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่เหมะสมกับงาน, CSE=ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน, M=แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน

การหาความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดล

ตัวแปรที่นำมาคำนวณหาความเที่ยงของโมเดลเป็นตัวแปรที่มาจากโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ทำการตัดตัวแปรที่มีค่า standardized estimated น้อยกว่า 0.8 จึงทำให้เหลือตัวแปรที่นำมาคิดดังแสดงในตารางที่ 49 เมื่อพิจารณาค่า CR และ AVE พบว่าค่าขององค์ประกอบแต่ละตัวมีค่า CR มากกว่า 0.7 และ AVE มากกว่า 0.5 จึงถือว่าโมเดลที่มีความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบที่เหมาะสม

ตารางที่ 49 ความเที่ยงภายในตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัย	λ	ϵ	CR	AVE
Perceived Usefulness			.857	.750
PU5	.845	.286		
PU6	.886	.215		
Perceived Ease of Use			.928	.720
PEOU2	.843	.289		
PEOU3	.858	.264		
PEOU4	.829	.313		
PEOU5	.837	.299		
PEOU6	.876	.233		
Attitude Toward Using			.968	.847
ATU2	.898	.194		
ATU3	.942	.113		

ปัจจัย	λ	ε	CR	AVE
Behavior Intentions to Use			.896	.741
BI1	.895	.199		
BI2	.823	.323		
BI5	.863	.255		
Actual Use			.892	.734
AU1	.877	.231		
AU3	.832	.308		
AU6	.861	.259		
Task-Technology Fit			.890	.731
TTF1	.843	.289		
TTF2	.856	.267		
TTF3	.865	.252		
Computer Self-Efficacy			.859	.753
CSE2	.890	.208		
CSE4	.845	.286		
Motivation			.900	.750
M2	.800	.360		
M3	.902	.186		
M4	.892	.204		

ผลการทดสอบสมมติฐานเชิงสาเหตุภายในโมเดล

เมื่อได้ทดสอบโมเดลการวิจัยเชิงทฤษฎีที่มีความสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์แล้ว ลำดับต่อมาคือการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่ส่งผลต่อกัน ซึ่งรายละเอียดของสมมติฐาน แสดงได้ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ผลการทดสอบสมมติฐานเชิงสาเหตุภายในโมเดล

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์อิทธิพล	S.E.	ค่า t	P-Value	ผลการทดสอบ
H1: ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่คืน	-.185	.047	-3.259	.001***	ไม่มีนัยสำคัญ

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์ อิทธิพล	S.E.	ค่า t	P- Value	ผลการ ทดสอบ
มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين					
H2: ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	.433	.053	7.306	.000***	มี นัยสำคัญ
H3: การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	.621	.075	8.505	.000***	มี นัยสำคัญ
H4: การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	.444	.065	7.660	.000***	มี นัยสำคัญ
H5: แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	.048	.051	.859	.390	ไม่มี นัยสำคัญ
H6: การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	.359	.067	4.909	.000***	มี นัยสำคัญ
H7: การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	-.260	.101	-2.393	.017*	ไม่มี นัยสำคัญ
H8: การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين	1.107	.143	7.872	.000***	มี นัยสำคัญ

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์ อิทธิพล	S.E.	ค่า t	P- Value	ผลการ ทดสอบ
H9: การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน	.227	.070	3.119	.002**	มี นัยสำคัญ
H10: ทักษะคนที่มีความรู้ต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน	.458	.057	7.602	.000***	มี นัยสำคัญ
H11: พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน	.575	.062	9.321	.000***	มี นัยสำคัญ

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-2 เป็นการทดสอบสมมติฐานของความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดินที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่ดิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .433 ทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.185 ทางสถิติที่ระดับ .001

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3-4 เป็นการทดสอบสมมติฐานของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่ดิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .433 ทางสถิติที่ระดับ .001 รองลงมาคือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .444 ทางสถิติที่ระดับ .001

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 เป็นการทดสอบสมมติฐานของแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างไม่มี

นัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .048 ทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6-7 เป็นการทดสอบสมมติฐานของการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .359 ทางสถิติที่ระดับ .001 แต่การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.260 ทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-9 เป็นการทดสอบสมมติฐานของการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน และพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 1.107 ทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .227 ทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 เป็นการทดสอบสมมติฐานของทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .458 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11 เป็นการทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คืนโดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพล .575 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 51 อิทธิพลทางตรงของตัวแปรและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เหตุ		ผล	สัมประสิทธิ์อิทธิพล	S.E.	ค่า t	P-Value	ผลการทดสอบ
H1	CSE	→	PU	-.185	.047	-3.259	.001***	ไม่มีนัยสำคัญ
H2	CSE	→	PEOU	.433	.053	7.306	.000***	มีนัยสำคัญ
H3	TTF	→	PU	.621	.075	8.505	.000***	มีนัยสำคัญ

สมมติฐาน	เหตุ		ผล	สัมประสิทธิ์ อิทธิพล	S.E.	ค่า t	P- Value	ผลการ ทดสอบ
H4	TTF	→	PEOU	.444	.065	7.660	.000***	มีนัยสำคัญ
H5	M	→	BI	.048	.051	.859	.390	ไม่มี นัยสำคัญ
H6	PEOU	→	PU	.359	.067	4.909	.000***	มีนัยสำคัญ
H7	PEOU	→	ATU	-.260	.101	- 2.393	.017*	ไม่มี นัยสำคัญ
H8	PU	→	ATU	1.107	.143	7.872	.000***	มีนัยสำคัญ
H9	PU	→	BI	.227	.070	3.119	.002**	มีนัยสำคัญ
H10	ATU	→	BI	.458	.057	7.602	.000***	มีนัยสำคัญ
H11	BI	→	AU	.575	.062	9.321	.000***	มีนัยสำคัญ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

5.1 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينทั้ง 4 ท่านมีวัตถุประสงค์เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม และนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อที่จะนำไปสู่การวิจัยในครั้งต่อไป ผลจากการสัมภาษณ์ในทุก ๆ ด้านได้แก่ ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين ทศนคติของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين

ผลการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าทางสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينยังพบปัญหาของตัวผู้ใช้งานอยู่บ้างในบางกลุ่มผู้ใช้งาน เนื่องจากตัวผู้ใช้งานบางกลุ่มที่อายุมากและการยึดติดกับระบบที่ทำด้วยมือ จึงเป็นผลที่ทำให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวเพื่อให้เข้าใจกับระบบที่เปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยี และในเรื่องของการอบรมที่ยังไม่มีงบประมาณที่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้งานบางกลุ่มเข้าใจการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ช้า ถึงแม้ว่าทางสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการลงไปอบรมผู้ใช้งานถึงสำนักงานส่วนจังหวัดด้วยก็ตาม แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงขึ้น การจะเรียกตัวเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานมาอบรมก็เป็นเรื่องยาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานมีภาระงานที่ทำให้ไม่สามารถมาอบรมในช่วงวันธรรมดาได้ การอบรมจึงต้องจัดขึ้นในช่วงเสาร์อาทิตย์ ซึ่งในส่วนนี้ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการอบรมเพิ่มมากขึ้น และการจัดอบรมที่ทำได้เพียงการส่งตัวแทนของแต่ละสำนักงานที่دينมาร่วมอบรมแล้วนำไปถ่ายทอดให้แก่เจ้าหน้าที่ท่านอื่นในสำนักงานที่دينของตนเองต่อไป รวมไปถึงปัญหาของการติดระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่ยังไม่รองรับการดำเนินงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ จึงทำให้การดำเนินงานบางส่วนติดขัดไปบ้าง แต่อย่างไรก็ตามการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมาใช้ ได้ส่งผลให้การดำเนินงานของแต่ละสำนักงานที่دينมีความ

สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการลดขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกไป และทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดำเนินการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่ใช้ระบบงานในสำนักงานที่ดิน ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 จำนวน 73 แห่ง รวมจำนวนทั้งหมด 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.07 และทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน จำนวน 4 คน

การวิจัยในครั้งนี้เริ่มจากการศึกษาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และศึกษาปัจจัยภายนอกที่นำมาสู่การยอมรับเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน โดยใช้แนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน (Task Technology-Fit model) แนวคิดความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงาน (Computer Self-Efficacy) และแนวคิดแรงจูงใจ (Motivation) เพื่อนำมาสร้างโมเดลที่ใช้ในงานวิจัยและนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจ และในส่วนของความเที่ยงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา จำนวน 30 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการใช้ข้อมูลสถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S. D.) โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 23.0 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) และตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม AMOS 24.0

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 306 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน คิดเป็นร้อยละ 65.36 และเป็นเพศชายจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.64 โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาคือช่วงอายุ 30 - 39 ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.68 รองลงมาคือช่วงอายุ 50 - 59 ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.93 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 - 29 ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 26 คน คิดเป็น

ร้อยละ 8.50 และช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดเป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากที่สุดคือ 60 ปี และอายุน้อยที่สุดคือ 23 ปี

อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าช่วงอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 รองลงมาคือช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 รองลงมาคือช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 รองลงมาคือช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 รองลงมาคือช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 และการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61

วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 63.07 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32 รองลงมาคือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.99 และวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61

ระบบงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นพบว่า ระบบงานด้านทะเบียนมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.64 รองลงมาคือระบบงานอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รองลงมาคือระบบงานด้านรังวัดและทำแผนที่ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.24 รองลงมาคือระบบการเงินผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.93 และระบบงานกำหนดสิทธิและนิติกรรมมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29

ระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งงานประเภททั่วไป ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 220 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือตำแหน่งประเภทวิชาการมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 77 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 25.16 ตำแหน่งประเภทบริหารมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตำแหน่งอื่น ๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 และตำแหน่งประเภทอำนวยความสะดวกมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดเป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นพบว่าช่วงรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และรองลงมาคือช่วงรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.45 รองลงมาคือช่วงรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.86 รองลงมาคือช่วงรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15 และช่วงรายได้ 0 -10,000 บาท และช่วงรายได้มากกว่า 60,000 บาท มีผู้ตอบแบบสอบถามช่วงละ 1 คน โดยแต่ละช่วงรายได้คิดเป็นร้อยละ 0.33

5.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดดังนี้

1.ตัวแปรประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Usefulness)

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การประมวลผลและจัดทำรายงานรวดเร็วขึ้นมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .57) ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีประโยชน์ต่องานของท่านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .58) รองลงมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องมากขึ้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = .53) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = .66) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน/การให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = .60) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = .59)

2.ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Ease of Use)

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = .55) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = .64) รองลงมาคือท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ง่ายอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = .63) ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้อย่างสะดวกสบายอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = .64) ข้อคำถามท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = .62) ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้โดยไม่สับสนในขั้นตอนการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.82$) และข้อคำถามท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้โดยไม่มีอะไรยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = .66)

3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Attitude Toward Using)

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นสิ่งที่ดีในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = .55) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดควรได้รับการสนับสนุนให้นำมาใช้อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = .54) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = .54) และในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความเหมาะสมต่อการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .56)

4. พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Behavior Intentions to Use)

ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าข้อคำถามท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยทำงานเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .55) รองลงมาได้แก่ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นเครื่องมือหลักในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = .57) ในภาพรวมแล้ว ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = .54) ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينช่วยในการทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประจำเมื่อมีโอกาสอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = .65) และท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเพื่อการเรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นในกรมที่دينอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = .67)

5. การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Actual Use)

ค่าเฉลี่ยของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = .53) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าข้อคำถามท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينบันทึกข้อมูลเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = .60) รองลงมาคือท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการค้นหาข้อมูลเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = .64) ในภาพรวมแล้ว ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .58) ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการจัดพิมพ์และทำรายงานเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .63) ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .64) และท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = .65)

6. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit)

ค่าเฉลี่ยของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .54) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่า ข้อคำถามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรในกรมที่دينเป็นอย่างยิ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .58) รองลงมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีคุณสมบัติตรงกับกรนำมาใช้ในงานที่ท่านทำอยู่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .61) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมที่دينใช้อยู่เดิมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = .59)

7.ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Computer Self-efficacy)

ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.78$, S.D.= .59) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าข้อคำถามในภาพรวมท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด แล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดียิ่งขึ้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= .60) รองลงมาคือท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้หลากหลายโปรแกรมใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= .71) ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดโดยไม่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.66$, S.D.= .71) ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดขั้นสูงได้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.65$, S.D.= .75) และท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการแก้ปัญหาที่ยุ่ยาก ซับซ้อนได้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.63$, S.D.= .74)

8.แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Motivation)

ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .51) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าข้อคำถามการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D.= .54) รองลงมาคือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นต่อการทำงานของท่านมากขึ้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= .58) การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .59) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .61) และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.02$, S.D.= .68)

9.ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ค่าเฉลี่ยของปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.07$, S.D.= .46) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรแล้วพบว่าข้อคำถามปัจจัยผลลัพธ์ของงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= .58) รองลงมาคือข้อปัจจัยคุณภาพของงานที่ออกมาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= .57) ปัจจัยความสนุกกับการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.15$, S.D.= .57) ปัจจัยความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.12$, S.D.= .54) ปัจจัยความสอดคล้องและตรงกับงานที่ทำอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .55) ปัจจัยวัตถุประสงค์ที่ตรงต่อการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= .57) ปัจจัยภาพลักษณ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.07$, S.D.= .60) ปัจจัยด้านความสมัครใจใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.01$, S.D.= .63) ปัจจัยประสบการณ์ในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.93$, S.D.= .62) และปัจจัยความกลัวในการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.88$, S.D.= .73)

5.3 การวิเคราะห์ตัวแปรแทรกที่ส่งผลต่อโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ตัวแปรเพศ: ตัวแปรเพศไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ตัวแปรอายุ: ตัวแปรอายุไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ตัวแปรอายุการทำงาน: ตัวแปรอายุการทำงานมีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในตัวแปรอื่น ๆ ตัวแปรอายุการทำงานไม่มีอิทธิพลแทรกต่อในความสัมพันธ์ของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ตัวแปรวุฒิการศึกษา: ตัวแปรวุฒิการศึกษาไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ตัวแปรตำแหน่งงานที่ทำ: ตัวแปรตำแหน่งงานที่ทำไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ตัวแปรเงินเดือนที่ได้รับ: ตัวแปรเงินเดือนที่ได้รับไม่ได้มีอิทธิพลแทรกในความสัมพันธ์ของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลการวัดและข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดและข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้ ค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 204.909 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 189 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .203 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.084 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .997 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ .946 ค่า AGFI มีค่าเท่ากับ .921 ค่า RMR มีค่าเท่ากับ .011 ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .017 ซึ่งดัชนีที่ใช้ในการวัดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ ทำให้โมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.5 ผลการทดสอบความเที่ยงภายในตัวแปร

ผลการตรวจสอบความเที่ยงภายในตัวแปรเมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) และ ค่าเฉลี่ยความผันแปรที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) พบว่าค่าขององค์ประกอบแต่ละตัวมีค่า CR มากกว่า 0.7 และ AVE มากกว่า 0.5 จึงจะถือว่าโมเดลมีความเที่ยงภายในโมเดลที่เหมาะสม ซึ่งค่า CR และค่า AVE ขององค์ประกอบภายในโมเดลแต่ละตัวมีดังนี้ การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ दिन (CR= .857, AVE= .750) การรับรู้ความง่ายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ दिन (CR= .928, AVE= .720) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ दिन (CR= .968, AVE= .847) พฤติกรรมในการตั้งใจใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ दिन (CR= .896, AVE= .741) การใช้งานระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CR= .892, AVE= .731) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน (CR= .890, AVE= .731) ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CR= .859, AVE= .753) และแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (CR= .900, AVE= .750)

5.6 การทดสอบสมมติฐานภายในโมเดล

ผลการทดสอบสมมติฐานภายในโมเดลที่กำหนดในงานวิจัยมีทั้งหมด 11 สมมติฐาน ซึ่งจะนำมาหาเส้นทางอิทธิพลทั้งหมด 11 เส้นทางอิทธิพล ถึงแม้ผลการทดสอบที่ค่าสมมติฐานผ่าน แต่มีค่าติดลบในขนาดของเส้นทางอิทธิพล ผู้วิจัยถือว่าเป็นการไม่ปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ .001 ที่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 7 สมมติฐาน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 ที่ปฏิเสธสมมติฐานมีทั้งหมด 1 สมมติฐาน และการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ .001 ที่ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 1 สมมติฐาน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ที่ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 2 สมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงลบต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งในส่วนนี้เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดแล้วพบข้อสังเกตที่ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนเป็นบุคลากรที่มีอายุมาก ซึ่งทำให้มองว่าการทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องที่ยุ่งยากและทำความเข้าใจยาก และไม่มีความแม่นยำเท่ากับการทำงานด้วยระบบมือ

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad A.,Bashar, Abdullah and Enas M (Ahmad A. Rabaii, 2015)

สมมติฐานที่ 3 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bing Wu & Xiaohui Chen (Bing Wu, 2017)

สมมติฐานที่ 4 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมี

นัยสำคัญต่อการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bing Wu & Xiaohui Chen (Bing Wu, 2017)

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Oliveira และคณะ (Oliveira et al., 2016)

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ David C.Yen, Chin-Shan Wu, Fei-Fei Cheng, Yu-Wen Huang (Yen, Wu, Cheng, & Huang, 2010), Bing Wu และ Xiaohui Chen (Bing Wu, 2017)

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรง กับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมจากข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากแบบสอบถามจะพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานบางส่วนยังมองว่าระบบสารสนเทศที่ติดมีความยุ่งยากซับซ้อน และเกิดปัญหาจากการใช้งานบ่อยครั้ง จึงยังมองไม่เห็นถึงความง่ายของการใช้งานดังนั้นจึงไม่ส่งผลในด้านทัศนคติของการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bing Wu และ Xiaohui Chen (Bing Wu, 2017)

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad A.,Bashar, Abdullah and Enas M (Ahmad A. Rabaai, 2015) และ Bing Wu และ Xiaohui Chen (Bing Wu, 2017)

สมมติฐานที่ 9 การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ David C.Yen, Chin-Shan Wu, Fei-Fei Cheng, Yu-Wen Huang (Yen et al., 2010)

สมมติฐานที่ 10 ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad A.,Bashar, Abdullah and Enas M (Ahmad A. Rabaai, 2015)

สมมติฐานที่ 11 พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad A.,Bashar, Abdullah and Enas M(Ahmad A. Rabaai, 2015) และRupak Rauniar, Greg Rawski, Jei Yang and Ben Johnson(Rauniar, Rawski, Yang, & Johnson, 2014)

5.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทีมผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน จากกรมที่ดิน ผลการสัมภาษณ์อธิบายโดยใช้ความสอดคล้องกับแบบสอบถามโดยเน้นในโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งผลการสัมภาษณ์มีดังนี้

1.ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ด้วยคำถามที่ว่า “ระบบสารสนเทศที่ดินที่ใช้งานในปัจจุบันมีประโยชน์กับตัวผู้ใช้งานอย่างไร” สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดพบว่าประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินนั้นเป็นเรื่องของการสร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานให้เกิดการบริการประชาชนที่รวดเร็วขึ้น การสร้างความถูกต้องให้เกิดขึ้นกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน การเก็บข้อมูลเจ้าของที่ดินที่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐได้ รวมไปถึงการทำงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอนมากขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน

2.ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ด้วยคำถามที่ว่า “ระบบสารสนเทศที่ดินที่ใช้งานในปัจจุบันมีความง่ายในการใช้งานอย่างไร” ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินยังไม่ได้ง่ายในการใช้งานมากนัก เนื่องจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงต้องระมัดระวังที่จะมารองรับการใช้งานโดยเฉพาะในเรื่องของการใช้ข้อมูลของประชาชน เนื่องจากต้องป้องกันเรื่องความปลอดภัยที่จะใช้ข้อมูลนั้น ๆ เพราะข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล การจะใช้ข้อมูลในส่วนนี้จึงเป็นเรื่องที่ยังต้องระมัดระวัง แต่ก็ยังมีส่วนที่ง่ายขึ้นคือเรื่องของการลดขั้นตอนในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

3.ทัศนคติของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ด้วยคำถามที่ว่า “ทางกรมที่ดินได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ และมีผลตอบรับกลับมาอย่างไรบ้าง” ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้เชี่ยวชาญตอบไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือ ในประเด็นของการการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีการสำรวจความคิดเห็นกับผู้ใช้งานตลอดและมีการเก็บข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและปรับปรุงระบบให้มีความสะดวก และมีการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น ส่วนประเด็นผลตอบรับจากผู้ใช้งานนั้น พบว่าในช่วงแรก ๆ ที่เริ่มมีการนำระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในหน่วยงานผลตอบรับที่ได้จะเป็นในด้านลบ เนื่องจากผู้ใช้งานมองว่าสิ่งนี้เป็นเรื่องยากในการทำความเข้าใจและใช้งาน เนื่องจากยังไม่เคยใช้มาก่อน แต่พอผ่านไปได้ระยะหนึ่งผลตอบรับที่ได้จากผู้ใช้งานเป็นไปในด้านบวก เนื่องจากการใช้งานระบบทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการใช้งาน มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานจากแต่ก่อน และเกิดความคล่องตัวในการใช้งานมากขึ้น

4. พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ด้วยคำถามที่ว่า “หากมีเจ้าหน้าที่ไม่ยอมใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด จะมีวิธีอย่างไรให้เกิดพฤติกรรมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด” ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้เชี่ยวชาญตอบไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือ การที่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมใช้งานนั้นจะเกิดขึ้นในช่วงแรก ๆ ที่เริ่มมีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด จึงทำให้ตัวผู้ใช้งานเกิดการต่อต้านซึ่งเกิดขึ้นกับผู้ใช้งานบางส่วนเท่านั้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้งานที่มีอายุมาก ๆ เนื่องจากความเคยชินจากการใช้งานในระบบเก่า วิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้คือการเรียกเจ้าหน้าที่มาฝึกอบรม มีการสอนวิธีการใช้ และการบังคับให้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานใช้งานได้เป็นและมีความเข้าใจกับระบบงานที่ตัวเองรับผิดชอบ

5. ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ด้วยคำถามที่ว่า “ปัจจัยอื่น ๆ ไต่บ้างที่ส่งผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด” จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญล้วนตอบไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือ ปัจจัยแรกเป็นเรื่องของการถูกบังคับให้ใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของกรมที่ดิน การใช้ข้อมูลที่ต้องมีการเชื่อมงานกับหน่วยงานอื่น ๆ และเพื่อลดความผิดพลาดจากการคำนวณต่าง ๆ รวมไปถึงการเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานให้เป็นระบบจึงทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่สำคัญ ปัจจัยต่อมาได้แก่เรื่องของทักษะที่ข้าราชการสมัยใหม่ต้องมีการทำงานนั่นคือ ทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความทันเทคโนโลยีที่เข้ามา ข้าราชการทุกคนจึงต้องมีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ปัจจัยที่สามได้แก่เรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ยังไม่สอดคล้องไม่รองรับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ และระเบียบที่ยังไม่ปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้ใช้งานยังมีความกลัวที่จะใช้งานระบบ ปัจจัยเรื่องของตำแหน่งในการทำงานที่ต้องมีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดจึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และปัจจัยสุดท้ายคือเรื่องของการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ เนื่องจากงบประมาณที่กรมที่ดินได้รับจากการอบรมมีจำนวนน้อยจึงทำให้การอบรมยังไม่ทั่วถึง และการที่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานของกรมที่ดินต้องทำงานตลอดจึงทำให้การเข้ามาอบรมเป็นเรื่องที่ยาก จึงทำให้ผู้เชี่ยวชาญต้องเป็นผู้ที่ลงไปยังสำนักงานที่ดินตามแต่ละจังหวัดโดยตรง หากทางหน่วยงานได้รับงบประมาณในการอบรมที่มากขึ้นก็จะทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจกับระบบมากยิ่งขึ้น

5.8 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ได้แก่ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน (TTF) ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดิน (CSE) และแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Motivation)

การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (PU) การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (PEOU) ทักษะคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (ATU) และพฤติกรรมการตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (BI) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (AU)

ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดิน (CSE) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน รวมไปถึงส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน แต่ไม่ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และไม่ส่งผลทางอ้อมต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน เนื่องมาจากการดำเนินงานที่ยังมีการใช้งานระบบมือควบคู่ไปกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ และข้อสังเกตที่ว่า มีผู้ใช้ที่มีอายุมากบางส่วน จึงทำให้เรื่องนี้ไม่มีอิทธิพลต่อเส้นทางการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน จนส่งผลต่อการไม่มีทัศนคติที่อยากจะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน (TTF) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน รวมไปถึงส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ส่งผลทางอ้อมต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (Motivation) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน แต่ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและพฤติกรรมการใช้จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่าแรงจูงใจไม่ปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย จึงทำให้ผลที่ออกมาแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามทำให้เห็นข้อสังเกตที่ว่าแรงจูงใจไม่มีผลต่อพฤติกรรมนั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีแรงจูงใจที่เหมาะสมในการใช้งานระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความจำเป็นในตำแหน่งในการดำเนินงาน และการถูกบังคับให้ใช้ ซึ่งในส่วนนี้อาจจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดพฤติกรรมที่อยากจะใช้งานมากขึ้น

การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน (PU) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และส่งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน รวมไปถึงส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (PEOU) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ส่งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด แต่ในส่วนของ การส่งอิทธิพลต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดนั้นแม้จะเป็นการส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยพบว่าการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดไม่ปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัยที่มีต่อทัศนคติในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ในส่วนนี้เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามพบว่า การดำเนินงานของผู้ใช้งานยังติดปัญหาในเรื่องของระเบียบ ข้อบังคับในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่กล้าใช้งานระบบอย่างเต็มที่ ซึ่งในส่วนนี้คาดว่าน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งที่ว่าในเมื่อระบบมีความง่ายแต่นั่นกลับไม่ส่งผลต่อทัศนคติของตัวผู้ใช้งาน

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (ATU) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (BI) ได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อการการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

ข้อเสนอแนะภายในงานวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด คือพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติด และแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมคือ การรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด และแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวแปรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ติด และแรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ดังนั้นแล้วควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดของกรมที่ดิน โดยเฉพาะในเรื่องของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่เหมาะสมกับงาน การใช้งานคอมพิวเตอร์กับงาน และหาแรงจูงใจที่จะทำให้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ไม่ต้องมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และสร้างแรงจูงใจที่ให้อยากใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานที่สำคัญอย่างสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดที่ได้ดำเนินการในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเสมอ ควรนำประเด็นนี้ไปเป็นส่วนประกอบในการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะในเรื่องของแรงจูงใจนั้น ทางผู้วิจัยจะนำเสนอข้อเสนอแนะโดยประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎีแนวคิดลำดับขั้น (Hierarchy of Need) ของ Abraham H.Maslows และรวมเข้ากับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้มา ดังนี้

1. มีการเสริมสร้างความรู้ในด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ให้กับบุคคลทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานทั้งระบบ โดยที่มีการดำเนินงานทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงการนำไปใช้จริง และมีการพัฒนาระบบให้ใช้งานได้เข้าใ้ใจมากยิ่งขึ้น

2. มีการสร้างแรงจูงใจทางสังคมด้วยตัวของผู้บริหาร โดยพยายามทำการปลุกฝังและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความมั่นใจในการทำงาน และพยายามปรับระเบียบให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

3. มีการสร้างความสำคัญให้กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายงาน และพยายามสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้งานของระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยที่มีการสร้างความอยากใช้งานโดยมีการให้รางวัลที่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการอยากทำงานมากกว่าการบังคับให้ใช้งาน หน่วยงานหลักจึงต้องสร้างปัจจัยที่ดีและเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงานให้มองเห็นความสำคัญของงานและให้เห็นจุดมุ่งหมายที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต

5.9 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการอบรมมาใช้ในการชีวิต ด้วย เนื่องจากการรับรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดจากกรมที่ดินโดยตรง เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามทำให้ทราบว่าในเรื่องของการอบรมเป็นสิ่งส่งผลต่อการทำความเข้าใจและทำความเข้าใจให้แก่ตัวผู้ใช้งานเป็นอย่างสูง

2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมาเป็นตัวแปรในแบบสอบถามเพิ่มเติม เพื่อทำให้ทราบถึงข้อจำกัดของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- Ahmad A. Rabaai, Bashar Zogheib, Abdullah Alshatti, Enas M. AlJamal,. (2015). Adoption of e-government in developing countries: The case of The State of Kuwait. *Journal of Global Research in Computer Science*, 6(10), 6-18.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ajzen, Icek. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Bandura, Albert. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*: Englewood Cliffs, NJ, US: Prentice-Hall, Inc.
- Bing Wu, Xiaohui Chen. (2017). Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model. *Computers in Human Behavior*, 67, 221-232.
- Brown, Mary M, & Brudney, Jeffrey L. (2001). *Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective*. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
- Chuttur, Mohammad Y. (2009). Overview of the technology acceptance model: Origins, developments and future directions. *Working Papers on Information Systems*, 9(37), 9-37.
- Compeau, Deborah R, & Higgins, Christopher A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 189-211.
- D. W. Surry, D. C. Ensminger, M. Haab. (2005). A model for integrating instructional technology into higher education. *British Journal of Educational Technology*, 36(2), 327–329.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–339.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol 13. No 3, 319-340.
- Dishaw, Mark T, & Strong, Diane M. (1999). Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & Management*, 36(1), 9-21.
- Eastin, Matthew S. (2002). Diffusion of e-commerce: an analysis of the adoption of four e-commerce activities. *Telematics and informatics*, 19(3), 251-267.
- F. Concannon, A Flynn, Campbell. (2005). What campus-based students think about the quality and benefits of e-learning. *British Journal of Educational Technology*, 32(2), 501–512.
- Fishbein, Martin E., & Ajzen, Icek. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. MA: Addison-Wesley.
- Gambrel, Patrick A, & Cianci, Rebecca. (2003). Maslow's hierarchy of needs: Does it apply in a collectivist culture. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 8(2), 143.
- Garson, G. D. (1999). Information systems, politics, and government: Leading theoretical perspectives *Handbook of public information systems* (pp. 591-605). New York: Marcel Dekker.
- Gebauer, Judith, & Shaw, Michael J. (2004). Success factors and impacts of mobile business applications: results from a mobile e-procurement study. *International Journal of Electronic Commerce*, 8(3), 19-41.

- Gerow, Jennifer E, Ayyagari, Ramakrishna, Thatcher, Jason Bennett, & Roth, Philip L. (2013). Can we have fun@ work? The role of intrinsic motivation for utilitarian systems. *European Journal of Information Systems*, 22(3), 360-380.
- Goodhue, Dale L, & Thompson, Ronald L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 213-236.
- H.S. Hassan, E. Shehab, and J. Peppard. (2011). Recent advances in e-service in the public sector: state-of-the-art and future trends. *Business Process Management Journal*, 526-545.
- J.F. Hair, W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Klopping, Inge M, & McKinney, Earl. (2004). Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 22(1), 35.
- Ladhari, Riadh. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 464-477.
- Lai, PC. (2017). The Literature Review of Technology Adoption Models and Theories For The Novelty Technology. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38.
- Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40, 191-204.
- Legrisa, Paul, Inghamb, John, & Colletterec, Pierre. (2003 vol.40). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 191-204.
- Lin, Fengyi, Fofanah, Seedy S, & Liang, Deron. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government information quarterly*, 28(2), 271-279.
- Lin, Kuan-Yu, & Lu, Hsi-Peng. (2011). Why people use social networking sites: An empirical study integrating network externalities and motivation theory. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1152-1161.
- M. Yi, Y. Hwang. (2003). Predicting the use of web-based information systems: Self-efficacy, enjoyment, learning goal orientation, and the technology acceptance model. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59, 431-449.
- McClure, Charles R, & Bertot, John Carlo. (2000). The chief information officer (CIO): assessing its impact. *Government information quarterly*, 17(1), 7-12.
- Means, Grady, Schneider, David M, & Foreword By-Schiro, James J. (2000). *Metacapitalism: The e-business revolution and the design of 21st-century companies and markets*: John Wiley & Sons, Inc.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Mill Book.
- Nunnally, Jum C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Oliveira, Tiago, Thomas, Manoj, Baptista, Goncalo, & Campos, Filipe. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404-414.
- Pai, Jung-Chi, & Tu, Fu-Ming. (2011). The acceptance and use of customer relationship management (CRM) systems: An empirical study of distribution service industry in Taiwan. *Expert Systems with Applications*, 38(1), 579-584.

- Park, Sung Youl. (2009). An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning. *Journal of Educational Technology & Society*, 12(3), 150.
- Rauniar, Rupak, Rawski, Greg, Yang, Jei, & Johnson, Ben. (2014). Technology acceptance model (TAM) and social media usage: an empirical study on Facebook. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(1), 6-30.
- Raykov, Tenko. (1997). Estimation of composite reliability for congeneric measures. *Applied Psychological Measurement*, 21(2), 173-184.
- Santos, Jessica. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 233-246.
- Schrier, Thomas, Erdem, Mehmet, & Brewer, Pearl. (2010). Merging task-technology fit and technology acceptance models to assess guest empowerment technology usage in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 1(3), 201-217.
- Simon, Herbert A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: McMillan Company.
- Usoro, Abel, Shoyelu, Seun, & Kuofie, Matthew. (2010). Task-technology fit and technology acceptance models applicability to e-tourism. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance, and Marketing*, 2(1), 1.
- Venkatesh, Viswanath, & Bala, Hillol. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, Viswanath, & Davis, Fred D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision sciences*, 27(3), 451-481.
- Venkatesh, Viswanath, & Davis, Fred D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, Viswanath, Morris, Michael G, Davis, Gordon B, & Davis, Fred D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, Viswanath, Thong, James YL, & Xu, Xin. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 157-178.
- Viswanath Venkatesh, Fred D. Davis. (2002). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 26(2), 186-204.
- Yaghoubi, Nour-Mohammad. (2010). Factors affecting the adoption of online banking-an integration of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *International journal of business and management*, 5(9), 159.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.
- Yen, David C, Wu, Chin-Shan, Cheng, Fei-Fei, & Huang, Yu-Wen. (2010). Determinants of users' intention to adopt wireless technology: An empirical study by integrating TTF with TAM. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 906-915.
- กรมที่ดิน. (2559). วิสัยทัศน์/พันธกิจกรมที่ดิน. Retrieved from www.dol.go.th/Pages/วิสัยทัศน์กรมที่ดิน-พันธกิจกรมที่ดิน-.aspx
- กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (2549). 1 ปี กับงานกรมที่ดิน วิเคราะห์บทบาทการบริหารการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- กระทรวงมหาดไทย. (2557). (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้าน ของกระทรวงมหาดไทย 10 ปี ด้านที่ดิน. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์. (2554). รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT) ฉบับภาษาไทย โครงการศึกษาการบริหารจัดการ วิเคราะห์ความเหมาะสม และความคุ้มค่า โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน. Retrieved from กรุงเทพฯ: ดำรงค์ วัฒนา. (2539). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, และคณะ. (2557). รายงานวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. Retrieved from สงขลา:
- ธานีนท์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. นนทบุรี: เอส. อาร. พรินตติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2557). การยอมรับอีเลิร์นนิ่งของนิสิตระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยบูรพา. *Verdian E-Journal*, 7(1), 308-320.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. (2545). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- ปัทมา อยู่สิน. (2553). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย มีชาติ. (2556a). การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย มีชาติ. (2556b). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อการบริการประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. Paper presented at the การประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี พ.ศ. 2556 เรื่อง มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ.
- ศิริภัสสรต์ วงศ์ทองดี. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงษ์ โคกมะณี. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2559). การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2548). รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการบริหารจัดการโครงการศึกษาการบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริหารจัดการระบบที่ดิน(ช่วงขยายการดำเนินงานตามต้นแบบฯ). Retrieved from กรุงเทพฯ:
- ศูนย์ปฏิบัติการกรมที่ดิน. (2558). อัตรากำลังข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ. Retrieved from <https://goo.gl/WVQCqY>
- สมถวิล วิจิตรวรรณา, รัชนี้กุล ภิญญโณภาณุวัฒน์, สุภมาศ อังศุโชติ. (2551). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. กรุงเทพฯ: มีสชั่น มีเดีย.

- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. (2544). การปฏิรูประบบราชการ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สิงหะ จวีสุข, & สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2012). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *KMITL Information Technology Journal*.
- สุภรณ์ ะงับพาล. (2554). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก *vijai.net*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, & รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL สุภมาส กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2557). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2557). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ (12 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมาใช้ในการดำเนินงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความสามารถในยอมรับการนำเอา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในกรมที่ดิน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษางานวิจัย เรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบ สารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย โดยแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่าง
สูง



ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน

1.เพศ

ชาย หญิง

2.อายุ.....ปี

3.ระยะเวลาที่ทำงานในกรมที่ดิน.....ปี

4.ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี

5.วุฒิการศึกษา

มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่น ๆ โปรดระบุ

6.ระบบงานที่ท่านทำ

ระบบงานด้านทะเบียน

ระบบงานอำนวยการ

ระบบงานการเงิน

ระบบงานด้านรังวัดและทำแผนที่

อื่น ๆ โปรดระบุ

7.ระดับตำแหน่ง

ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน อาวุโส

ทักษะพิเศษ

ประเภทวิชาการ

ปฏิบัติการ

ชำนาญการ

ชำนาญการพิเศษ

เชี่ยวชาญ

ทรงคุณวุฒิ

ประเภทอำนวยการ

ระดับต้น

ระดับสูง

ประเภทบริหาร

ระดับต้น

ระดับสูง

อื่น ๆ (โปรดระบุ))

8.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 0 -10,000 บาท
- 10,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 40,000 บาท
- 40,001 – 50,000 บาท
- 50,001 – 60,000 บาท
- มากกว่า 60,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลขที่กำกับในส่วนที่ 2 มีความหมายดังนี้

- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับคะแนนความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1.ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Perceived Usefulness: PU)					
1.1	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน/การให้บริการ				
1.2	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องมากขึ้น				
1.3	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน				
1.4	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน				
1.5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดช่วยให้การประมวลผลและจัดทำรายงานรวดเร็วขึ้น				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับคะแนนความคิดเห็น			
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (4)	เห็น ด้วย มาก (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
1.6	ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งมีประโยชน์ต่องานของท่าน				
2.ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้ง (Perceived Ease of Use: PEOU)					
2.1	ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ติดตั้งได้ด้วยตนเอง				
2.2	ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งได้ง่าย				
2.3	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งได้โดยไม่มีอะไรยุ่งยากซับซ้อน				
2.4	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งได้โดยไม่สับสนในขั้นตอนการใช้ระบบ				
2.5	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งได้อย่างสะดวกสบาย				
2.6	ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งง่ายต่อการใช้งาน				
3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้ง (Attitude Toward Using)					
3.1	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งเป็นสิ่ง สำคัญต่อการปฏิบัติงาน				
3.2	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งควร ได้รับการสนับสนุนให้นำมาใช้				
3.3	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งเป็นสิ่ง ที่ดีในการทำงาน				
3.4	ในภาพรวมแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ติดตั้งมีความเหมาะสมต่อการทำงาน				
4.พฤติกรรมในการตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้ง (Behavior Intentions to Use)					
4.1	ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้ง ช่วยทำงานเป็นประจำ				
4.2	ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้ง เป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน				

ข้อ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็น			
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (4)	เห็น ด้วย มาก (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
4.3	ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين ช่วยในการทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ เมื่อมีโอกาส				
4.4	ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين เพื่อการเรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นในกรม ที่دين				
4.5	ในภาพรวมแล้ว ท่านตั้งใจใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่دينในการทำงาน				
5.การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دين (Actual Use)					
5.1	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينบันทึก ข้อมูลเป็นประจำ				
5.2	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการ ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นประจำ				
5.3	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการ ค้นหาข้อมูลเป็นประจำ				
5.4	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นประจำ				
5.5	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينในการ จัดพิมพ์และทำรายงานเป็นประจำ				
5.6	ในภาพรวมแล้ว ท่านสามารถใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นประจำ				
6.การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينที่เหมาะสมกับงาน (Task-Technology Fit: TTF)					
6.1	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينมีคุณสมบัติ ตรงกับกรนำมาใช้ในงานที่ท่านทำอยู่				
6.2	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นเทคโนโลยี ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรม ที่دينใช้อยู่เดิม				
6.3	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่دينเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรใน กรมที่دينเป็นอย่างยิ่ง				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับคะแนนความคิดเห็น			
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (4)	เห็น ด้วย มาก (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
7.ความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Computer Self-efficacy)					
7.1	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้หลากหลายโปรแกรมใช้งาน				
7.2	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดขั้นสูงได้				
7.3	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดโดยไม่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น				
7.4	ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดในการแก้ปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อนได้				
7.5	ในภาพรวมท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด แล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดียิ่งขึ้น				
8.แรงจูงใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Motivation)					
8.1	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้				
8.2	การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นต่อการทำงานของท่านมากขึ้น				
8.3	การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น				
8.4	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน				
8.5	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน				
9.ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด					
9.1	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดมีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน (Subjective Norm)				
9.2	ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด (Experience)				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับคะแนนความคิดเห็น			
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (4)	เห็น ด้วย มาก (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
9.3	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตนใน หน่วยงานเองโดยไม่มีใครบังคับ (Voluntariness)				
9.4	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตนมีภาพลักษณ์ ที่ดี (Image)				
9.5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตนมีความ สอดคล้องและตรงกับงานที่ทำ (Job Relevance)				
9.6	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตนมีผลต่อ คุณภาพของงานที่ออกมา (Output Quality)				
9.7	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตนทำให้ผลลัพธ์ ของงานสูงขึ้น (Result Demonstrability)				
9.8	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีวัตถุประสงค์ที่ ตรงต่อการใช้งาน (Objective Usability)				
9.9	ความกลัวในการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน (Computer Anxiety)				
9.10	ความสนุกกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตน (Computer Playfulness)				

ความเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวรุ่งทิวา เงินปัน เกิดวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2535 ที่จังหวัดน่าน สำเร็จการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครอง จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2556 และเข้า ศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2557

