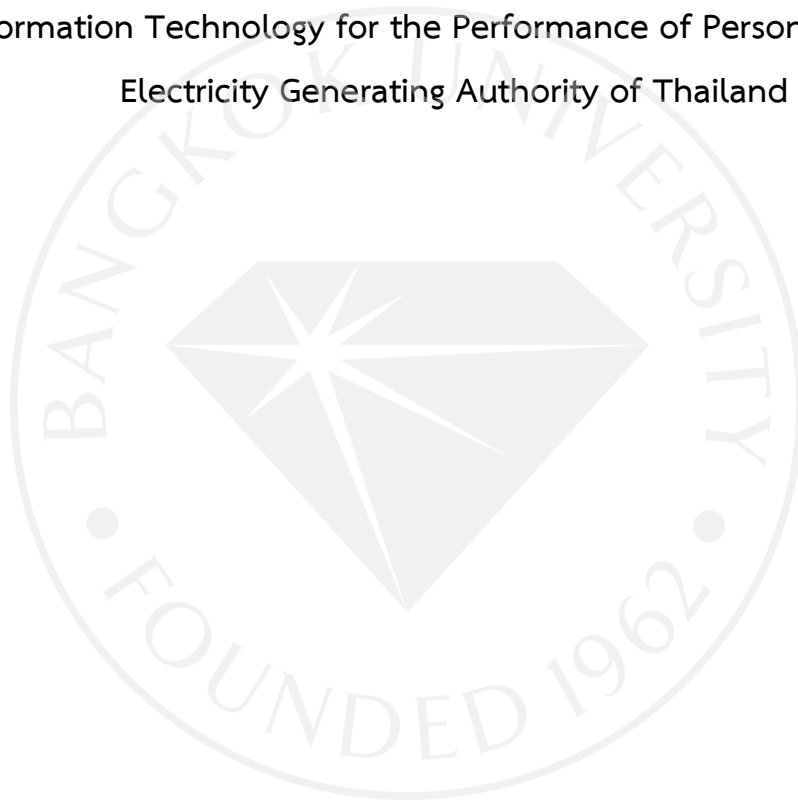


ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

The Expectations and Supporting Factors that Affect the Acceptance of
Information Technology for the Performance of Personnel in the
Electricity Generating Authority of Thailand



ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

The Expectations and Supporting Factors that Affect the Acceptance of
Information Technology for the Performance of Personnel in the
Electricity Generating Authority of Thailand



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2560

เมธี วงชาสน

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัย เมธี วงชาสน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

25 พฤศจิกายน 2560

เมธี วิชาสน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พุทธศักราช 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการใช้งานของ
บุคลากรไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (50 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุน ที่ส่งผลต่อ การยอมรับ
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงาน ของ บุคลากร ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้
แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาและมีระดับ ความเชื่อมั่นโดยรวม
เท่ากับ .865 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร ที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า
บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับ
ปริญญาตรี รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับ 10, 000-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการ
ทำงานโดยประมาณ 2-5 ปี สำหรับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มี
ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 2-3 ปี เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1-2
ครั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ งานเสร็จเร็วขึ้นและคุณภาพดีขึ้นและเป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างมากกับ
งานที่ทำและจะยังคงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วน
ใหญ่ค่อนข้างดี และผลความคิดเห็นของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในเรื่องของ
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังด้านความยาก
ง่ายในการใช้งาน ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อม
ภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและปัจจัย
สนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) ปัจจัยสนับสนุนทาง
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร 2) ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งาน และ 3) ความคาดหวัง
ด้านความยากง่ายในการใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความคาดหวัง, ปัจจัยสนับสนุน

Wongsason, M. M.B.A., November 2017 Graduate School, Bangkok University.

The Expectations and Supporting Factors that Affect the Acceptance of Information Technology for the Performance of Personnel in the Electricity Generating Authority of Thailand (50 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Kasemson Pipatsirisak, Ph.D.

ABSTRACT

The questionnaire was tested for content validity and reliability of .865 was used to collect data from personnel. 400 employees of the Electricity Generating Authority of Thailand and analyzed data. Using multiple regression analysis. The study indicated that Most of the respondents were female, aged between 21-30 years old. The monthly average personal income is in the range of Baht 10,000-20,000 and the duration of work is about 2-5 years. Most of them have had 2-3 years of computer experience. They used to study about using information technology 1-2 times. The work is done faster, the quality is improved and is quite necessary for the job and will continue to use the information technology. The ability to use information technology mostly good and the results of the users of information technology in their work on the acceptance of information technology in the work is on the highest level. Expectations on the difficulty of use were support factors in the environment within the organization. Very high From the results of the hypothesis testing, it was found that the expectations and supporting factors that affected the acceptance of information technology in the workplace of personnel in the Electricity Generating Authority of Thailand by statistically significant at 0.5

- 1) environmental support in the organization
- 2) expected benefits and
- 3) expectations for ease of use.

Keywords: Accepting Information Technology, Expectations, Supporting Factors

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุน ที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้ความรู้และคำแนะนำในการศึกษาว่าข้อมูลในดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้ง ตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัยการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ศิริวรรณ ศิริภิมย์ ที่คอยให้คำแนะนำ และให้กำลังใจช่วยกระตุ้นในการทำงานวิจัยตลอดมา

และสุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ได้ช่วยส่งเสริมและผลักดันให้คำแนะนำและสนับสนุนการเรียนเป็นอย่างดี และให้กำลังใจเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อน ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เมรี วงษาสน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของความคาดหวัง	12
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยสนับสนุนต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
2.3 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.5 กรอบแนวคิด	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	16
3.2 ประเภทของข้อมูล	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	17
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
3.5 การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูล	20
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	22
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	34
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	36
5.2 การอภิปรายผล	37
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	39
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	45
ประวัติผู้เขียน	50
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ข้อมูลของแต่ละตัวแปรตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ตารางที่ 3.2: ข้อมูลของแต่ละตัวแปรตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและ ปัจจัยสนับสนุนที่ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	22
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	25
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัว	26
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	26
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้ คอมพิวเตอร์	27
ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคยเข้าอบรมเกี่ยว กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่	27
ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เทคโนโลยีแล้วงาน ของท่านเป็นอย่างไร	28
ตารางที่ 4.9: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ทำอยู่มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร	28
ตารางที่ 4.10: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	29
ตารางที่ 4.11: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	29
ตารางที่ 4.12: ความคาดหวัง ความยากง่ายต่อการใช้งาน	30
ตารางที่ 4.13: ความคาดหวัง การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	31
ตารางที่ 4.14: ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยสนับสนุนต่อการใช้งาน	32
ตารางที่ 4.15: ข้อมูลความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	33
ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ	34
ตารางที่ 4.17: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	35

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (Davis,1989)	11
ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดการวิจัย	15



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในปัจจุบันเป็นยุคของกระแสที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบก้าวกระโดด เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรจนบางครั้งอาจจะเปรียบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ องค์ประกอบ คือ เทคโนโลยีเพื่อการประมวลผล คือ และเทคโนโลยีเพื่อการเผยแพร่ ระบบคอมพิวเตอร์ คือระบบสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีอื่น ๆ ซึ่งแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต การทำงานในปัจจุบันในแต่ละองค์กร ต้องมีการดำเนินงานต่างๆที่จำเป็นต้องมีการจัดการ การนำเสนอ การสื่อสาร และการใช้ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลที่ประมวลผลเป็นสารสนเทศ มีรูปแบบและรวดเร็วและเชื่อมโยงได้ทุกหน่วยงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสำคัญของการเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ รวมถึงการสื่อสารข้อมูล จึงเพิ่มขึ้น และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะต้องมีการออกแบบจัดการรูปแบบและควบคุมเป็นอย่างดี (มงคล แก้วจันทร์ , 2544 หน้า 38)

เทคโนโลยีสารสนเทศอดีตจนถึงปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยและทันสมัยสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงระบบสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศมี มีเทคนิควิธีการทำงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผลเรียกใช้ส่งผ่านและรับข้อมูลจัดเก็บ ซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เช่นคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เครื่องมือที่ใช้ในสำนักงานอุปกรณ์โทรคมนาคม (ปทีป เมธาคณวุฒิ, 2544) กล่าวว่างค์กรยุคใหม่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการสร้างจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้โดยมีเป้าหมายที่จะทำให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนความรู้สะสมความรู้ตลอดจนสามารถสร้างความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่เป็นทรัพย์สิน ที่มีค่ายังสำหรับการแข่งขันหรือเกิดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดมีผลทำให้องค์กรมีกระบวนการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การบริหารงานของภาครัฐและภาคเอกชนในทุกระดับล้วนต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยประเภทต่างๆมาใช้ในการทำงานการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารงานภายในองค์กรให้สูงขึ้น และมีมาตรฐาน ตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะองค์กรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยยังคงไม่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มบุคลากรบางท่านจึงทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานและการยอมรับรูปแบบการ

ทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศจึงทำให้ไม่ไว้วางใจ และกลัวว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานบุคลากรบางท่านยังคงไม่รู้จักเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน และมีปัญหาด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรสืบเนื่องมาจากความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตที่แห่งประเทศไทยยังไม่มีความรู้และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงการขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการบริหารมาตรฐานและคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มาตรฐานและยังขาดแคลนด้านงบประมาณในการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานไม่เพียงพอสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นที่มาก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน เพื่อทำให้ปัญหาในการทำงานของบุคลากรลดน้อยลง จำเป็นต้องจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และให้คำแนะนำในการทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว การวิจัยนี้จึงต้องการศึกษา ความคาดหวังของบุคลากรความต้องการและปัจจัยที่สนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร เพื่อต้องการทราบว่าความคาดหวังด้านความยากง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และความต้องการปัจจัยสนับสนุน ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและการให้คำแนะนำที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรภายในองค์กรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตเป็นอย่างไรต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลของการศึกษา มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงความต้องการและความคาดหวังให้กับบุคลากรและองค์กรการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ลดปัญหาความผิดพลาดในการทำงานของบุคลากร พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มอุปกรณ์การใช้งานให้เพียงพอสำหรับบุคลากร ให้บุคลากรมีการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจากปัญหาและเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวัง ที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานของ บุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานของ บุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

1.3.2 ความคาดหวังด้านความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

1.3.3 ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กรการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุน ที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงาน ของ บุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.4.2 ขอบเขตด้านการใช้ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร ซึ่งเป็นโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการใช้แบบสอบถาม และใช้จำนวน 400 คนซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967)

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่นำมาใช้ศึกษาโครงสร้างของตัวแปร การสร้างแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการศึกษา ได้จากการสืบค้นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่อไปนี้

1.4.3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

1.4.3.2 ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

1.4.3.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.5 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.4.6 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

เริ่มตั้งแต่ เมษายน 2560 ถึง ตุลาคม 2560

1.5 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่จะได้จากงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการและการปฏิบัติการ ดังนี้

1.5.1 ทราบถึงความคาดหวังที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.5.2 ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.5.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณสมบัติเพื่อรองรับการทำงานที่เหมาะสมสอดคล้อง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีสำหรับการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการค้นคืนสารสนเทศ การประยุกต์ การบริการ และพื้นฐานทางเทคโนโลยี มี 3 กลุ่ม ได้แก่ คอมพิวเตอร์, การสื่อสาร และข้อมูลแบบมัลติมีเดีย ต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน ยกตัวอย่างเช่น เครื่องเซิร์ฟเวอร์คอมพิวเตอร์ เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบเครือข่าย โดยมีการส่งข้อมูลไปยังเครื่องอีกเครื่อง

บุคลากร หมายถึง พนักงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานพัฒนาความพร้อมในการทำงานเพื่อที่จะให้มีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานมีการอบรมเพื่อให้ความรู้ส่งต่อยังบุคลากรคนอื่น ๆ

ความคาดหวัง หมายถึง ในที่นี้ความคาดหวังที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ความยากง่ายต่อการใช้งาน การใช้งาน การรับรู้ประโยชน์

ปัจจัยสนับสนุน หมายถึง ประกอบด้วย อุปกรณ์และเครื่องมือเช่นคอมพิวเตอร์ จอคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนในการทำงานการให้ความรู้ ให้คำแนะนำการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นการนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดสมมุติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้คือ

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยสนับสนุน
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.5 กรอบแนวความคิด
- รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation Theory) Rotter (n.d. อ้างใน สุรีย์ กาญจนวงศ์, 2549, หน้า 58) แบ่งเป็น 2 ประเภท ความคาดหวังทั่วไปกับความคาดหวังเฉพาะ ซึ่งความคาดหวังเฉพาะสะท้อนประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์หนึ่งในอดีต ความคาดหวังทั่วไป ซึ่งเป็นผลรวมประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

Merry (1962 อ้างใน ศิริรัตน์ รัชตประทาน, 2550) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ระดับที่บุคคลกำหนดไว้ หรือคิดไว้ว่าทำได้ เมื่อบุคคลที่ทำงานจะกำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง บุคคลจะรู้สึกประสบความสำเร็จหรือผิดหวังที่จะไปถึงเป้าหมายในการทำงานนั้น ๆ เพราะบุคคลจะไม่รู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถด้วยความรู้สึกที่ไม่สำเร็จก็ไม่คิดว่าเป็นความล้มเหลว

พจนานุกรม Oxford University (1967 อ้างใน สกวดี ดวงเด่น, 2538) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นสภาวะ ทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือไม่เป็นตามสิ่งที่คาดหวังไว้

พรพิมล รียาย (2555) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นและได้มาในอนาคตที่จะเกิดขึ้น

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553, หน้า 12) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความมุ่งหวัง ความต้องการ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กระทำ หรือเหตุการณ์เป็นการคิดคาดคะเนไว้

ล่วงหน้า โดยมุ่งหวังในสิ่งที่จะเป็นไปได้มากกว่าสิ่งที่เป็นไปไม่ได้

Finn (1962, p. 390) กล่าวว่า ความสำเร็จ คือ การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึกและใช้ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่มีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

องค์ประกอบความคาดหวัง (สังเวียน อ่อนแก้ว, 2536) กล่าวว่าองค์ประกอบของความคาดหวังมี 3 ประการ คือ การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น พฤติกรรมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับว่าเขามีความคิดในใจเกี่ยวกับผลที่ตามมาอย่างไร ความพอใจในคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้นทำให้มีความพอใจมีคุณค่ากับเขาเพียงใด และ ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความยุ่งยากการทำงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่ ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีมากมาย รวมทั้ง ความคาดหวังในระยะสั้นและความคาดหวังในระยะยาว และยังมีมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ ความคาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและความคาดหวัง

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังมีทั้งด้านบวกและลบ เป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสถานการณ์ที่สามารถเป็นไปได้ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังที่ดีทำให้เกิดความพยายามส่วนด้านไม่ดีก็จะทำให้เกิดความกังวล และทำให้ขาดสมดุลในการทำงาน ความคาดหวังยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ ความคาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและความคาดหวัง

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยสนับสนุนต่อการยอมรับเทคโนโลยี

สารสนเทศ

2.2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2550) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างเพิ่มสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ต่อการใช้งานมากขึ้นเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการสื่อสารของมนุษย์ทำได้อย่างไรชี้แจงจำกัด

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ IT (Information Technology) หมายถึงกระบวนการดำเนินงานที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์การรวบรวมการนำเสนอข้อมูลมาใช้อย่างทันกาลเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านผลผลิตการผลิตการบริการการบริหารและการดำเนินงานการพัฒนา

คุณภาพชีวิตคุณภาพของประชากรในสังคม

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2550) กล่าวว่าไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยระบบจัดการการเก็บข้อมูลประมวลผลข้อมูลระบบสื่อสารโทรคมนาคมและอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่วางแผนการจัดการการใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สหชาติ สรรพคุณ (2552) กล่าวว่าไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน การประมวลผลข้อมูลเพื่อจัดการให้ข้อมูลเป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ กับเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในส่งผ่านข้อมูลและสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น เป็นระบบประมวลผลในรูปแบบต่าง ๆ ในการนำมาปฏิบัติงานมีการทำงานตั้งแต่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การทำสำเนา การแสดงผลลัพธ์ และการสื่อสาร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้การเก็บ รวบรวมข้อมูล เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ช่วยในการประมวลผล ข้อมูล ช่วยให้ นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความสลับซับซ้อนได้เพื่อให้ได้สารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นระบบการผสม ระหว่างเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ กับเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อช่วยในส่งผ่านข้อมูลและสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบต่างๆเช่นภาพเสียงตัวอักษรหรือภาพเคลื่อนไหวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในด้านความถูกต้องความรวดเร็วความแม่นยำทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์สามารถเชื่อมโยงสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็วทันใจ

2.2.2 ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มี 2 ปัจจัย ดังนี้

1) คุณลักษณะของเทคโนโลยีคุณลักษณะของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ ประกอบด้วย ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้หรือความไปกันได้ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้และความสามารถในการสังเกตได้

2) โครงสร้างทางสังคม (Social Structure) เกิดขึ้นจากสมาชิกของสังคมมีฐานะหรือตำแหน่งทางสังคมแตกต่างกัน โครงสร้างของสังคมสามารถส่งเสริมหรือขัดขวางการยอมรับของสมาชิกภายในสังคม

Rogers และ Shoemaker (1971 อ้างใน ศักรินทร์ ต้นสุพงศ์, 2557) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ยอมรับ (Receiver Variables) ได้แก่ พื้นฐานของบุคคล เป้าหมายหรือผู้รับการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการรับฟังข่าวสารจาก

แหล่งต่าง ๆ และการเข้าประชุมกลุ่ม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา การรับฟังข่าวสาร และการเข้าประชุมกลุ่ม จะแปรผันตามการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนอายุจะแปรผกผันกับการยอมรับเทคโนโลยี

2) ปัจจัยด้านระบบสังคม (Social System Variables) ได้แก่สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และภูมิศาสตร์โดยสภาพทางเศรษฐกิจจะมีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกัน และสถาบันที่เกี่ยวข้องกับสังคมเป็นปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขที่มีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยี

3) ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเทคโนโลยีในสายตาของผู้ที่จะใช้เทคโนโลยี (Perceived Characteristics of Technologies) คือ คุณลักษณะต่าง ๆ ของเทคโนโลยีที่บุคคลผู้ใช้เทคโนโลยีรับรู้โดยเชิงอัตวิสัย ได้แก่ ประโยชน์เชิงสัมผัส ความเข้ากันได้หรือความไม่ขัดแย้งกัน ความซับซ้อน ความสามารถทดลองได้ความสามารถสังเกตและสื่อสารได้ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเทคโนโลยีค่าเสีย โอกาสและความสามารถที่จะแบ่งแยกได้

4) ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของบุคคล (Behavioral Communication) ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ตัวกลางที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร หรือเรียกกันสั้น ๆ ว่า สื่อช่องทางการสื่อสารอาจเป็นสื่อมวลชน (เช่น วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์หนังสือพิมพ์หรือภาพยนตร์)หรือสื่อบุคคล (เช่น ผู้นำความคิดหรือตัวแทนการเปลี่ยนแปลง) หรือสื่อเฉพาะกิจ (เช่น โปสเตอร์) สื่อแต่ละประเภทที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ความเร็วความคงทนถาวร ความแพร่หลาย ความไวอารมณ์หรือความเป็นเหตุเป็นผล เป็นต้น และลักษณะเฉพาะเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดว่าสื่อประเภทรูปนั้น ๆ จะเหมาะแก่การให้ข่าวสารเพื่อจูงใจเพื่อการตัดสินใจของผู้มีศักยภาพที่จะรับเทคโนโลยีหรือไม่

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 123) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร หมายถึงปัจจัย ที่อยู่ล้อมรอบองค์กรและสามารถส่งผลกระทบ ต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากร ที่หายาก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยี อุปกรณ์ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ

Robbins (1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของสภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กร คือ เป็นภาพรวมทั้งหมด ส่วนองค์การถือว่า เป็นส่วนประกอบที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกนั้น ต้องมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

นาริรัตน์ นิลประดับ (2547, หน้า 43) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทำงานทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิตมีผลต่อการทำงานให้ความหมายของการรับรู้ สภาพแวดล้อมในการทำงานการที่บุคคลเห็นได้ยินเข้าใจในสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเราก่อให้เกิดความเข้าใจและมีผลต่อการทำงาน

สิริอร วิชารุข (2554, หน้า 141) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานคือสิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงานเช่นห้องปฏิบัติงานเครื่องมือในการใช้ปฏิบัติงาน

2) สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงานคือเวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดในการ ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา ควรจัดการเวลาให้กับบุคลากรหรือพนักงานมีวันหยุดเพื่อพักผ่อนและกลับมาทำงานต่อด้วยความผ่อนคลายจะช่วยลดความเครียด

3) สภาพแวดล้อมทางจิตใจในการปฏิบัติงาน หลักทางสังคมสภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงาน

สรุป ปัจจัยที่สนับสนุนหลักๆสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ใช้ในการวิจัยศึกษาในครั้งนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ยอมรับ (Receiver Variables) ได้แก่ พื้นฐานของบุคคล เป้าหมายหรือผู้รับเปลี่ยนแปลง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการรับฟังข่าวสารจาก แหล่งต่าง ๆ และการเข้าประชุม การเข้ารับการอบรม ความรู้ความสามารถ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา การรับฟังข่าวสาร และ การเข้าประชุมกลุ่ม จะแปรผันตามการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนอายุจะแปรผกผันกับการยอมรับ เทคโนโลยี

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในการปฏิบัติงานภายในองค์กร สิ่งต่าง ๆ ที่สนับสนุนในการปฏิบัติงาน เครื่องมือในการปฏิบัติงาน การจัดการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาการใช้งานและการให้คำแนะนำส่งเสริมในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

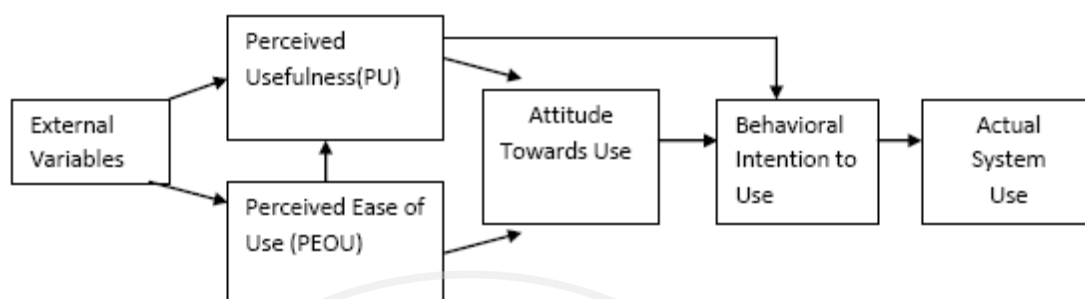
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

Foster (1973) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีหมายถึงการที่บุคคลได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาดูผ่านขั้นตอนการรับรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติงานแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงกล้าลงทุนซื้อเทคโนโลยี

ขวัญตา กิระวิศาสิก (2542) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบ โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของเทคโนโลยี

Davis (1989) กล่าวว่า ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) Technology Acceptance Model (TAM) คือ การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศในการยอมรับเทคโนโลยีผู้ใช้จะยอมรับเทคโนโลยีนี้ก็ต่อเมื่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย

ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model



ที่มา: Davis, F. D. (1989). Perceived use fullness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

- ความเข้าใจถึงประโยชน์ (PU) หมายถึง การรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลประโยชน์จากเทคโนโลยีเช่นการลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงานการทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEU) หมายถึง การทราบถึงการใช้เทคโนโลยีแล้วทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้นเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกจากเดิมที่การทำงานแบบใช้มืออาจจะทำให้ช้าหรือติดขัดหลังจากมีนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สามารถทำให้งานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้งาน

Davis (1989) ให้นิยามของความเข้าใจถึงประโยชน์ (PU) ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่า การใช้ระบบพิเศษนี้จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน” และนิยามของการรับรู้ถึง ความสะดวกและใช้งานอย่างง่าย (PEU) ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้จะช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น”

Davis (1989) ความรับรู้ถึงความสะดวกเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์เนื่องจากระบบที่ใช้ได้ง่ายเท่าไรก็ยิ่งจะมีประโยชน์มากเท่านั้นความเข้าใจนี้สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติในการประเมินของผู้ใช้ต่อระบบซึ่งอาจจะแสดงหรือไม่แสดงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงการยอมรับระบบนั้นจะล้มเหลวหากผู้ใช้ไม่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบและความสะดวกในการใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ยิ่งไปกว่าปัจจัยด้านการรับรู้มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย โดยปัจจัยการรับรู้มีผลกระทบต่อการยอมรับในเทคโนโลยีบาร์โค้ด สองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในด้านความสอดคล้องกับคุณค่าความต้องการและประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์ และด้านความสนุกในการใช้งาน ตามลำดับ

ศนิ อนันต์รัตนโชติ (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบเว็บไซต์ (Web Payment) ของผู้ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Venkatesh และ Davis (2003) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยตัวแปรที่ศึกษานำมาจากแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceive Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการ ใช้งาน (Perceive Ease of Use) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) และบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และเพิ่มตัว แปรเข้าไป 1 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงความปลอดภัยและความเชื่อมั่น (Perceived of Security and Trust) หมายถึง การที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีระบบที่ปลอดภัยและเชื่อมั่นได้ ซึ่งมี ความสัมพันธ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบ เว็บไซต์ (Web Payment) ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความเชื่อมั่น และปัจจัยด้านบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย

คัทลียา เพชรเจริญรัตน์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับและการใช้ระบบอินทราเน็ตใหม่ที่มีรูปแบบการทำงานบนพื้นฐานของเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ระบบอินทราเน็ตใหม่ ที่มีรูปแบบการทำงานบนพื้นฐานเทคโนโลยีคลาวด์ คอมพิวติ้ง ตามกรอบการวิจัยได้อธิบายผลลัพธ์ดังนี้

1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงาน (Performance Expectancy) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการใช้ระบบอินทราเน็ตใหม่ ที่มีรูปแบบการทำงานบนพื้นฐานเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งผู้ใช้งาน เทคโนโลยีเห็นว่าได้รับประโยชน์มากขึ้นจากการใช้งานและส่งผลให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น

2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการพยายามใช้เทคโนโลยี (Effort Expectancy) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการใช้ระบบอินทราเน็ตใหม่ ที่มีรูปแบบการทำงานบนพื้นฐานเทคโนโลยีคลาวด์ คอมพิวติ้งว่าการกำหนดให้มีช่องทางในการเข้าใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายและระบบไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ได้ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้นด้วย

3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตใหม่ ที่มีรูปแบบการทำงานบนพื้นฐานเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ที่หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเข้าไปใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้นจะทำให้ผู้ใช้ยอมรับและใช้งาน หรือมีความต้องการเข้าใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย

4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการใช้งานเทคโนโลยี (Facilitation Conditions) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เทคโนโลยีนี้มีรูปแบบการทำงานที่ใช้ทรัพยากรบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ในการประมวลผล

อัญญรัตน์ ใบแสง (2552) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ส่วนใหญ่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องในส่วนของอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับ การยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสาร ระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Instant Messaging: MIM) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี MIM ได้แก่ ทศนคติต่อการใช้งานเทคโนโลยี ความคาดหวังในประสิทธิภาพ เครือข่ายทางสังคม และความคาดหวังในความพยายาม นอกจากนี้การวิเคราะห์เพิ่มเติมยังชี้ให้เห็น ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานจริง ประกอบด้วย ความตั้งใจในการใช้งาน และสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก

อาทิตย์ เกียรติกำจร (2557) การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม Social Influence ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งาน Effort Expectancy ลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน Attitude Toward of Use โดยทั้ง 4 ปัจจัย สามารถอธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard ได้

อรัญญ์ เลื่อนวัน (2555) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์และเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

พนมาศ เสียมไหม (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูง พบว่าการรับรู้ถึงการใช้ง่ายส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ อีกทั้งปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล ด้านความมุ่งมั่นและระดับการศึกษาในมุมมองของความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์คือด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานด้านผลลัพธ์ของงานจากการใช้เทคโนโลยี Government (G2E) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) คือด้านวัฒนธรรม ด้านบรรทัดฐาน และด้านการสนับสนุน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ง่ายด้านของบุคคล ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Cheong และ Park (2005) ได้ทำการศึกษาการยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเกาหลี ซึ่งได้มีการประยุกต์กรอบแนวคิดการวิจัยมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) พบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือมีผลอย่างมากต่อความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ อีกทั้งการรับรู้ถึงความสนุกสนานจะส่งผลดีต่อทัศนคติและความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แต่การรับรู้ถึงระดับราคาจะส่งผลเสียต่อทั้งสองปัจจัย อีกทั้งการรับรู้ถึงคุณภาพของระบบและการรับรู้ถึงคุณภาพของเนื้อหาบริการจะส่งผลดีต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ และประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะส่งผลดีต่อการรับรู้ถึงความง่าย

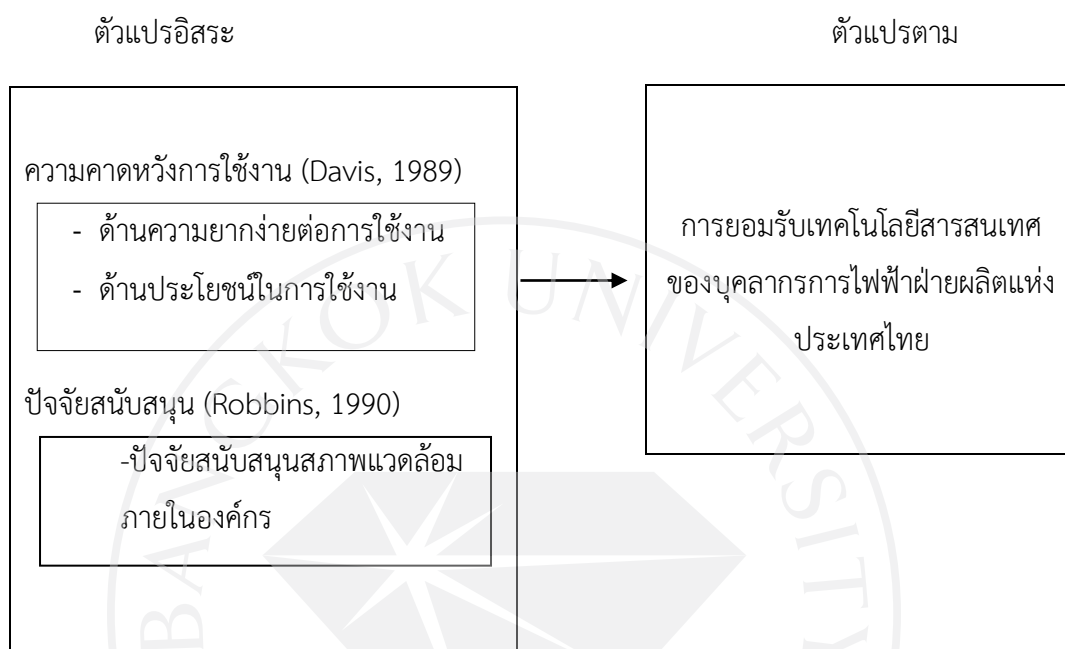
อัศรเดช ปิ่นสุข (2557) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดใน มุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่าน ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้งาน และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน 2) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และ ด้านความ

สะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ผ่านระบบ แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 3) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้าน ความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการ ตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการส่วนประสบการณ์ตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสารไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋ว ภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร



2.5 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิด



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็นการอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ประกอบด้วยประชากรและตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูลและวิธีการทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย นนทบุรี เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะองค์กร ดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากร ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย นนทบุรี และมีจำนวนทั้งหมด 22,472 คน

ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ Cluster Random Sampling ซึ่งเป็นการแบ่งประชากรที่ศึกษาออกเป็นกลุ่ม โดยที่กลุ่มประชากรแต่ละกลุ่ม หมายถึงกลุ่มประชากรในแต่ละฝ่ายงาน พอสรุป เป็นขั้นตอนได้ ดังนี้ (สมพล ท่งหว้า, 2553, หน้า 91)

3.3.1 กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปได้จำนวน 400 คน

3.3.2 แบ่งประชากรที่ศึกษาออกเป็นกลุ่มตามกองในการทำงาน

- 1) กองตรวจสอบภายใน 2) กองนโยบายและแผน 3) กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) กองบัญชีและการเงิน 5) กองทรัพยากรบุคคล 6) กองสำนักกฎหมาย 7) กองกิจการสังคม
- 8) กองพัฒนาและแผนโรงงาน 9) กองก่อสร้างและวิศวกรรมโรงไฟฟ้า 10) กองพัฒนาระบบส่ง
- 11) กองพัฒนาธุรกิจ 12) กองบริหารเชื้อเพลิง 13) กองระบบส่งควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า
- 14) ฝ่ายธุรการ

3.3.3 หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำเอารายชื่อกองทั้งหมด ทำการสุ่มตัวอย่างออกเป็นจำนวนทั้งสิ้น 8 กอง เก็บตัวอย่าง 50 ตัวอย่าง โดยแบ่งรายละเอียดเป็นดังนี้

- 1) กลุ่มกองก่อสร้างและวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 50 คน
- 2) กลุ่มกอง ทรัพยากรบุคคล จำนวน 50 คน
- 3) กลุ่มกอง เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 50 คน
- 4) กลุ่มกองระบบส่งควบคุมกำลังไฟฟ้า จำนวน 50 คน
- 5) กลุ่มกองตรวจสอบภายใน จำนวน 50 คน
- 6) กลุ่มกองธุรการ จำนวน 50 คน
- 7) กลุ่มกองบัญชีและการเงิน จำนวน 50 คน
- 8.) กลุ่มกองพัฒนาธุรกิจ จำนวน 50 คน

3.3.4 เมื่อทำการสุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบทฤษฎีแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 8 กองที่ได้ทำการสุ่มเลือกจนกระทั่งครบ 400 ตัวอย่าง

3.2 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่การจัดทำข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลความและการสรุปผลประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมซึ่งในที่นี้คือแบบสอบถาม แจกแบบสอบถามตามกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องหรือเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับข้อมูลได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ข้อมูลความคาดหวัง ข้อมูลปัจจัยสนับสนุน ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิเน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือได้แก่ (1) ตำราหนังสือ (2) เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้และ (3) วารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสารและระบบออนไลน์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

- 1) ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษาและตัวแปรที่ศึกษา
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้คือ

3.1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2) ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 4) นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข
- 5) ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง
- 6) ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง
- 7) นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา
- 8) ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม
- 9) แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.3.1 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์รอนแบ์ซัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.865 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

3.3.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบแบบ Check Lists

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานลักษณะเป็นคำถามปลายปิดเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่า

คะแนนมากที่สุดคือ 5 โดยดัดแปลงจากมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

- 1) ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก้ตัวแทนและทีมงาน
- 2) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงานเข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ข้างต้น
- 3) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงานได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วนซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถามผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อสงสัย
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ บันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป

3.4.1 การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้นด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นดังนี้ (อัจฉรา พจนา, 2550)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	ระดับค่อนข้างน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง/ ระดับ
3.43 – 4.23	ระดับค่อนข้างมาก
4.24 – 5.00	ระดับมากที่สุด

3.5 การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งหมดเพื่อกำหนดค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผลการตีความและการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาของงานวิจัยการวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลมีดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

ตารางที่ 3.1: ข้อมูลของแต่ละตัวแปรตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะของการวัด
1. เพศ	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1=เพศชาย 2=เพศหญิง
2. อายุ	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1= 30-21ปี 2=31-40 ปี 3=41 ปี – 50 ปี 4=มากกว่า 51 ปี
3. วุฒิการศึกษา	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1=ต่ำกว่าปริญญาตรี 2=ปริญญาตรี 3=สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1=น้อยกว่า 10,000 บาท 2= 10,000-20,000 บาท 3=20,000-30,000 บาท 4=มากกว่า 30,000 บาท
5. ระยะเวลาในการทำงาน	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1=ต่ำกว่า 1ปี 2= 5-2 ปี 3= 6-9 ปี 4= 10 ปีขึ้นไป
6. ประสบการณ์	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1=ต่ำกว่า 1ปี 2=3 -2ปี 3= 4-5ปี 4= 6 ปีขึ้นไป

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ข้อมูลของแต่ละตัวแปรตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะของการวัด
7. เข้ารับการอบรม	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1=ไม่เคย 2=เคย 2-1 ครั้ง 3=เคย 3-5 ครั้ง 4=เคย 5 ครั้งขึ้นไป
8. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1=เสร็จเร็วขึ้น คุณภาพงานดีขึ้น 2= เสร็จช้ากว่าเดิม/ คุณภาพงานเท่าเดิม 3= เสร็จตรงเวลา/ ทันเวลา คุณภาพงานดี
9. งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1=เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก 2= เป็นสิ่งที่จำเป็นค่อนข้างมาก 3= เป็นสิ่งที่จำเป็นค่อนข้างน้อย 4=เป็นสิ่งที่จำเป็นน้อยมาก 5= ไม่จำเป็นต้องใช้เลย
10. ความคิดเห็นอย่างไรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1=จะใช้ต่อไปเพราะมีประสิทธิภาพในการทำงาน 2=จะใช้ต่อไปเพราะมีความชำนาญในการใช้มาก 3= จะใช้ต่อไปเพราะสะดวก ในการทำงาน 4=ไม่ใช้อีกต่อไป
11. ความสามารถ	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1=ดีมาก 2=ค่อนข้างดี 3=พอใช้งานได้ 4=ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ 3.2: ข้อมูลของแต่ละตัวแปรตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะของการวัด
1. ความคาดหวัง - ความยากงานต่อการใช้งาน - การรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยค่อนข้างมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยค่อนข้างน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด
2. ปัจจัยสนับสนุน - ปัจจัยเกี่ยวข้องกับตัวผู้ยอมรับ - ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อม	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยค่อนข้างมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยค่อนข้างน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด
3. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยค่อนข้างมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยค่อนข้างน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาค้างนี้ไว้ดังนี้ คือ

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1) แบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้และระดับการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ มาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) แบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ที่ใช้มาตราการวัดระดับเรียงอันดับ

(Ordinal Scales) ได้แก่ ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น มาตรการวัดอัตราภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้ กำหนดค่าคะแนนให้แก่แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

3.6.2 การวิเคราะห์สถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิง พหุ (Multiple Regression Analysis) กับสมมติฐานข้อที่ 1-3 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ กำหนด นัยสำคัญ ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานไว้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

และความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ แง่ ความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ส่วนตัว/ เดือน ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	190	47.5
หญิง	210	52.5
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นเพศชาย 190 คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	188	47.0
31-40 ปี	106	26.5
41-50 ปี	62	15.5
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	44	11.0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	18.5
ปริญญาตรี	257	64.3
สูงกว่าปริญญาตรี	69	17.2
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วิฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

รายได้ส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	13	3.3
10,000-20,000 บาท	220	55.0
20,000-30,000 บาท	146	36.5
มากกว่า 30,000 บาท	21	5.2
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา มีรายได้ 20,000-30,000 บาท จำนวน 146 คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และมีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	69	17.3
2-5 ปี	245	61.3
6-9 ปี	67	16.6
10 ปีขึ้นไป	19	4.8
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีระยะเวลาในการทำงาน 6-9 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และ มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	19	4.8
2-3 ปี	212	53.0
4-5 ปี	121	30.2
6 ปีขึ้นไป	48	12.0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 2-3 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 4-5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	115	28.8
เคย 1-2 ครั้ง	172	43.0
เคย 3-5 ครั้ง	78	19.5
เคย 5 ครั้งขึ้นไป	35	8.7
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1-2 ครั้ง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3-5 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และ เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เทคโนโลยีแล้วงานของท่านเป็นอย่างไร

การใช้เทคโนโลยีแล้วงานของท่านเป็นอย่างไร	จำนวน	ร้อยละ
เสร็จเร็วขึ้น/ คุณภาพดีขึ้น	273	68.3
เสร็จช้ากว่าเดิม/ คุณภาพงานเท่าเดิม	6	1.5
เสร็จตรงเวลา/ ทันเวลา คุณภาพดี	121	30.2
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับการใช้เทคโนโลยีเสร็จเร็วขึ้น/คุณภาพดีขึ้น จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา มีความคิดเห็นกับการใช้เทคโนโลยีเสร็จตรงเวลา/ทันเวลา คุณภาพดี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และ มีความคิดเห็นกับการใช้เทคโนโลยีเสร็จช้ากว่าเดิม/คุณภาพงานเท่าเดิม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ทำอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร

งานที่ทำอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร	จำนวน	ร้อยละ
เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก	182	45.5
เป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างมาก	192	48.0
เป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างน้อย	26	6.5
เป็นสิ่งจำเป็นน้อยมาก	0	0
ไม่จำเป็นต้องใช้เลย	0	0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่างานที่ทำอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา งานที่ทำอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และ งานที่ทำอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
จะใช้ต่อไปเพราะมีประสิทธิภาพในการทำงาน	246	61.5
จะใช้ต่อไปเพราะมีความชำนาญในการใช้มากขึ้น	71	17.7
จะใช้ต่อไปเพราะสะดวกในการทำงาน	83	20.8
ไม่ใช้อีกต่อไป	0	0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะใช้ต่อไปเพราะมีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา มีความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะใช้ต่อไปเพราะสะดวกในการทำงาน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะใช้ต่อไปเพราะมีความชำนาญในการใช้มากขึ้น จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	111	27.8
ค่อนข้างดี	233	58.2
พอใช้งาน	56	14.0
ไม่เคยใช้เลย	0	0
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่อนข้างดี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดีมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพอใช้งาน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.12: ความคาดหวัง ความยากง่ายต่อการใช้งาน

ความยากง่ายต่อการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น(ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งานง่าย	50.3	41.5	6.3	2.0	0.0	4.40	.697	มากที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน	43.3	48.0	7.3	1.5	0.0	4.33	.676	มากที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการปรานงานกับหน่วยงานอื่นได้ง่ายขึ้น	46.8	47.0	4.5	1.8	0.0	4.39	.658	มากที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและปฏิบัติงานง่ายมากขึ้น	41.5	43.8	10.5	4.3	0.0	4.22	.801	มาก
รวม						4.33	.708	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความคาดหวังด้านความยากง่ายต่อการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) โดยมีความคาดหวังว่า เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งานง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ ความคาดหวังเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) ความคาดหวังเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) และความคาดหวัง เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและปฏิบัติงานง่ายมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: ความคาดหวัง การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน

ความยากง่ายต่อการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น(ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	42.3	47.8	8.0	2.0	0.0	4.30	.702	มากที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและตรงต่อเวลา	37.5	49.3	12.3	1.0	0.0	4.23	.696	มาก
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ	42.8	45.8	9.5	2.0	0.0	4.29	.720	มากที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับงานดั้งเดิมได้	41.8	46.8	9.0	2.5	0.0	4.28	.729	มากที่สุด
รวม						4.27	.711	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความคาดหวังด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) โดยมีความคาดหวังด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมาคือ ความคาดหวังเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) ความคาดหวังเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับงานดั้งเดิมได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) และความคาดหวัง เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยสนับสนุนต่อการใช้งาน

ความยากง่ายต่อการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น(ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีการแจกคู่มือในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งความรู้อื่นๆช่วยให้สะดวกต่อการใช้งาน	37.5	46.0	13.0	3.5	0.0	4.7	.785	มาก
หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมอบให้ท่าน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ จอคอม Notebook	41.0	46.0	9.3	3.8	0.0	4.24	.771	มากที่สุด
หน่วยงานของท่านมีระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีประสิทธิภาพ	43.0	40.5	14.5	2.0	0.0	4.25	.772	มากที่สุด
หน่วยงานของท่านมีฝ่ายบริการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	37.5	45.8	14.3	2.5	0.0	4.18	.765	มาก
รวม						4.21	.77	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อปัจจัยสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$) โดยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยสนับสนุนหน่วยงานของท่านมีระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) รองลงมาคือปัจจัยสนับสนุนหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมอบให้ท่าน เช่น จอคอม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) ปัจจัยสนับสนุนหน่วยงานของท่านมีฝ่ายบริการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) และปัจจัยสนับสนุนมีการแจกคู่มือในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งความรู้อื่น ๆ ช่วยให้สะดวกต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: ข้อมูลความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ความยากง่ายต่อการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น(ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการทำงาน	35.5	46.8	14.8	3.0	0.0	4.15	.776	มาก
ท่านทำความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง	34.4	50.0	12.3	3.2	0.0	4.16	.758	มาก
ท่านได้รับคำแนะนำได้เป็นอย่างดีกับการทำงานปัจจุบันจากผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	30.5	47.3	20.5	1.7	0.0	4.07	.760	มาก
ท่านยินดีที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานของท่านตลอดไป	45.8	45.4	5.5	3.3	0.0	4.34	.728	มากที่สุด
ท่านจะแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานให้กับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	49.0	41.5	7.8	1.8	0.0	4.38	.704	มากที่สุด
ท่านยินดีที่จะรับการอบรมเพื่อการเรียนรู้ถึงวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานที่ทำอยู่	53.5	36.0	10.5	0.0	0.0	4.43	.675	มากที่สุด
รวม						4.25	0.73 3	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เทคโนโลยีนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานที่ทำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศท่านจะแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานให้กับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ตามด้วย การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศท่านยินดีที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานของท่านตลอดไป อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศท่านทำความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยี

สารสนเทศ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศท่านมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศท่านได้รับคำแนะนำได้เป็นอย่างดีกับการทำงานปัจจุบันจากผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) ตามลำดับสารสนเทศที่มีต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี โดยท่านยินดีที่จะรับการอบรมเพื่อการเรียนรู้ถึงวิธีการ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 3 สมมติฐาน ซึ่งกล่าวไว้ว่า ปัจจัยหรือตัวแปรอิสระ ทั้ง 3 ตัว แปร ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ประโยชน์ในการใช้งาน (Usefulness) ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายใน

ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย			
	$\bar{X}$	t	B	Sig/p
ความคาดหวังด้านความง่าย	.129	2.501	.129	.013*
ความคาดหวังด้านประโยชน์	.150	2.822	.154	.005*
ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายใน	.224	4.328	.194	.000*

$R^2 = .390$, $F = 23.695$, $*p = <.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความคาดหวังด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Sig. =.013) ความคาดหวังด้านการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน (Sig=.005) และปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Sig=.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ($Beta=.224$) ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มากที่สุด รองลงมา ความคาดหวังด้านการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน ($Beta=.150$) ความคาดหวังด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน ($Beta=.129$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของตัวแปร ความคาดหวังด้านความยากง่ายต่อการใช้งานเท่ากับ 0.129 ความคาดหวังด้านการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน เท่ากับ 0.154 และปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เท่ากับ 0.194 ซึ่งมี ค่าสัมประสิทธิ์ (B) เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคาดหวัง และปัจจัยสนับสนุน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ บุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.17: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังด้านความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.17 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ความคาดหวังด้านความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความคาดหวังด้านความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน โดยความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย 1) ความคาดหวังด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน 2) ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งาน 3) ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างจากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับ 10,000-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานโดยประมาณ 2-5 ปี

สำหรับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 2-3 ปี เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1-2 ครั้ง การใช้เทคโนโลยีแล้วงานเสร็จเร็วขึ้นและคุณภาพดีขึ้น งานที่ทำอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างมาก ความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะใช้ต่อไปเพราะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ค่อนข้างดี

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังด้านความยากง่ายในการใช้งาน ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังด้านความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ทดสอบ ทดสอบหาค่าความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลวิเคราะห์พบว่า ด้านความยากง่ายในการใช้งานใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ค่า $Bata = .129$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ทดสอบ ทดสอบหาค่าความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลวิเคราะห์พบว่า ด้านความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ค่า $Bata = .150$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ทดสอบ ทดสอบหาค่าความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ค่า $Bata = .224$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาที่สรุปว่า จากการศึกษาคาดหวังที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความด้านความคาดหวังความยากง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ดังนี้ แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ Davis (1989) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้งานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล จากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะแสดงให้เห็นพอ ๆ กับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Davis, 1989) การรับรู้คาดหวังถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึงการทราบถึงการใช้เทคโนโลยีแล้วทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้นเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากเดิมที่มีการทำงานแบบใช้มืออาจจะทำให้ช้าหรือติดขัดหลังจากมีนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สามารถทำให้งานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้งาน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า มีความสอดคล้องกับผลงานศึกษาวิจัยของ อัญญารัตน์ ไบแสง (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการศึกษาพบว่า ความยากง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับ การยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครและอรัญญิ เลื่อนวัน (2555) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและ

ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษา
ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน

ด้านความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ดังนี้ แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
Davis (1989) ให้นิยามของความเข้าใจถึงประโยชน์ ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่า การใช้ระบบพิเศษนี้
จะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน” และนิยามของการรับรู้ถึง ความสะดวกและใช้งานอย่างง่าย
ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้จะช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น” ความเข้าใจถึงประโยชน์
หมายถึงการรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลประโยชน์จาก
เทคโนโลยีเช่นการลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงานการทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว
โดยผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า มีความสอดคล้องกับผลงานศึกษาวิจัยของ จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์
(2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสาร ระหว่างกันผ่านข้อความและ
รูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยที่
มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ทักษะการใช้งาน ความคาดหวังประสิทธิภาพการใช้งาน
ความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน เทคโนโลยีการสื่อสาร ระหว่าง
กันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
และนพมาศ เสียมไหม (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
e-Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับ
เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง พบว่าการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี
e -Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้
งานคือความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงานด้านคุณภาพด้านผลลัพธ์ของงานจากการใช้เทคโนโลยี
e -Government (G2E)

ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ดังนี้ นาริรัตน์ นิลประดับ (2547, หน้า 43)
ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า สิ่งต่างที่อยู่รอบตัวขณะทำงานทั้งมีชีวิตและไม่มี
ชีวิตมี ผลต่อการทำงานให้ความหมายของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานการที่บุคคลเห็นได้ยิน
เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราก่อให้เกิดความเข้าใจและมีผลต่อการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อม
ทางกายภาพภายในการปฏิบัติงานภายในองค์กร สิ่งต่าง ๆ ที่สนับสนุนในการปฏิบัติงาน เครื่องมือใน
การปฏิบัติงาน การจัดการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาการใช้งานและการให้คำแนะนำส่งเสริมในการ
ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า มีความสอดคล้องกับผลงานศึกษาวิจัย
ของ คัทลียา เพชรเจริญรัตน์ (2555) ศึกษาความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับและการใช้งาน
อินทราเน็ตใหม่ที่มีรูปแบบพื้นฐานของเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลมีผลลัพท์ดังนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง ผู้ใช้งานเห็นว่ารับรู้ประโยชน์และส่งผลให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการใช้งานเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

5.3.1 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สำหรับการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบ การพัฒนาและปรับปรุง สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การส่งเสริมอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน เพิ่มหน่วยงานหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลในการบริการให้กับบุคลากรที่ได้รับปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน จัดทำคู่มือเพื่อเพิ่มความง่ายในการใช้งานให้กับบุคลากร ปรับปรุงรูปแบบในการเข้าใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศให้ง่ายมากขึ้น

5.3.2 ความคาดหวังที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความคาดหวังความง่ายต่อการใช้งานและ ด้านความคาดหวังถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงาน ในระบบสารสนเทศใหม่ ๆ ฝึกอบรมเน้นการใช้งาน ควรจัดอบรมอย่างเป็นประจำเพื่อเป็นการทบทวนเน้นย้ำการใช้งานให้มีความเข้าใจและชำนาญมากขึ้น ปรับปรุงพัฒนารูปแบบในการเข้าใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศให้ง่ายขึ้น

5.3.3 จากผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการสร้าง นโยบายในการพัฒนาการวางแผน เทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาในปัจจุบัน การทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ลดเวลาในการทำงานให้สั้นลง และการวิจัยและพัฒนาคุณภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอและเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้ จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ นนทบุรี

5.4.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะบุคลากรภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตเพียงหน่วยงานเดียว ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้สนใจควรศึกษา สำนักงานอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง การประปา การรถไฟแห่งประเทศไทย

5.4.2 ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลการวิจัย ควรเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเชิงความคิดเห็นส่วนตัวที่ชัดเจน ควรศึกษาถึงความแตกต่างในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานในแต่ละกลุ่ม เช่น เพศ การศึกษา

5.4.3 ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษามากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษามากขึ้น เช่น ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยวัฒนธรรมภายในองค์กร ปัจจัยด้านทัศนคติ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในมุมมองที่แตกต่างและเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีประโยชน์ต่อการพัฒนา เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

5.4.4 ผู้สนใจที่จะศึกษาในหัวเรื่องนี้ควรนำผลวิจัยนี้ไปเปรียบเทียบกับวิเคราะห์กับผลการวิจัยในอนาคตเพื่อจะได้ทราบถึงเปลี่ยนแปลงความแตกต่าง

บรรณานุกรม

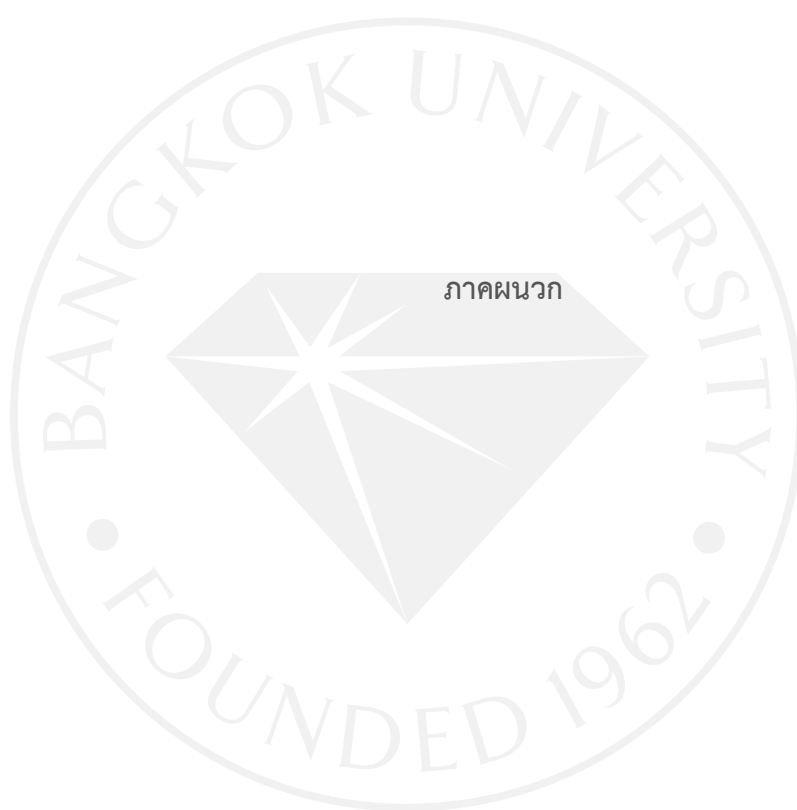
- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2550). เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ขวัญตา กิระวิสาสิก. (2542). การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คัทลียา เพชรเจริญรัตน์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2550). การวางแผนและควบคุมการผลิต. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แชนพอร์พรีนติ้ง.
- นพมาศ เสียมไหม. (2554). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ E-Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาริรัตน์ นิลประดับ. (2547). บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรพิมล ธิยา. (2555). *ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 การศึกษา 2555 ที่มีผลต่อเนื้อหา*
รายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- มงคล แก้วจันทร์. (2544). ข้อมูล ความรู้ และสารสนเทศ. *อินเทอร์เน็ต แมกะซีน*, 6(4), 38-40.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). *ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ*
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศนิ อนันต์รัตนโชติ. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบเว็บไซต์*
(web Payment) ของผู้ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,
 วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศกรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์*. การค้นคว้าอิสระ
 ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริรัตน์ รัชตประทาน. (2550). *ความคาดหวังต่อองค์กรของพนักงานในร้านอาหารเขตเทศบาลนคร*
เชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สกวดี ดวงเด่น. (2538). *การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้า*
หอผู้ป่วยรับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
 ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพล พุ่มหว่า. (2553). *วิธีการวิจัยทางธุรกิจและการวิจัยทางธุรกิจตามแนวทาง*. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สหชาติ สรรพคุณ. (2550). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต*. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สังเวียน อ่อนแก้ว. (2536). *การบริหารลูกเสือตามความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผู้บริหาร*
โรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
 ศิลปากร.
- สิริอร วชิราวุธ. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2548). *จิตวิทยากับสังคม*. นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
 และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ*
ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการ
จองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.
 การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- อัจฉรา พงนา. (2550). ส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัญญาธรรณ ไบแสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cheong, J. H., & Park, M. C. (2005). Mobile internet acceptance in Korea. *Internet Research*, 15(2), 125-140.
- Davis, F. D. (1989). Perceived use fullness, perceived ease of use and user acceptance of Information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Finn, J. D. (1962). Expectation and educational environment. *Journal of teacher Education*, 42(3), 390.
- Foster, G. M. (1973). *Tradition societies and technological Change*. New York: Harper and Row.
- Kenneth, C. L., & Jane, P. L. (2007). *Management information systems: Organization and technology* (5th ed.). New York: McMillan.
- Robbins, S. P. (1990). *Organizational theory: Structure, design and application* (3rd ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). Used acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.





แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
การปฏิบัติงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความคาดหวังและ
ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็น
จริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทาง
การศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอนขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณา
สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย /ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ 21-30 ปี ☐ 31- 40 ปี
☐ 41- 50 ปี ☐ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

1.3 วุฒิการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000 –20,000 บาท
☐ 20000-30000 บาท ☐ มากกว่า 30,000 บาท

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2-5 ปี
☐ 6-9ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

1.6 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน

- ☐ต่ำกว่า 1 ปี ☐2- 3ปี
☐ 4-5ปี ☐6 ปีขึ้นไป

1.7 ท่านเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

- ☐ ไม่เคย ☐เคย 1-2 ครั้ง
☐เคย3-5 ครั้ง ☐เคย5ครั้งขึ้นไป

1.8 เมื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว งานที่ท่านทำอยู่เป็นอย่างไร

- ☐เสร็จเร็วขึ้น/คุณภาพงานดีขึ้น
☐ เสร็จช้ากว่าเดิม/คุณภาพงานเท่าเดิม
☐ เสร็จตรงเวลา/ทันเวลา คุณภาพงานดี

1.9 งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรบ้าง

- ☐เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก
☐ เป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างมาก
☐ เป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างน้อย
☐เป็นสิ่งจำเป็นน้อยมาก
☐ ไม่จำเป็นต้องใช้เลย

1.10 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ☐จะใช้ต่อไปเพราะมีประสิทธิภาพในการทำงาน
☐ จะใช้ต่อไปเพราะมีความชำนาญในการใช้มากขึ้น
☐ จะใช้ต่อไปเพราะสะดวก ในการทำงาน
☐ ไม่ใช้อีกต่อไป

1.11 ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของท่านอยู่ในระดับใด

- ☐ดีมาก ☐ค่อนข้างดี ☐พอใช้งานได้ ☐ไม่เคยใช้เลย

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานประจำของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง

1 คำตอบ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ให้ความเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ให้ความเห็นด้วยค่อนข้างมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ให้ความเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ให้ความเห็นด้วยค่อนข้างน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ให้ความเห็นด้วยน้อยที่สุด

	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ความง่ายต่อการใช้งาน					
12. เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งานง่าย					
13. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
14. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ง่าย					
15. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและปฏิบัติงานง่ายมากขึ้น					
การรับรู้ประโยชน์					
16. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วขึ้น					
17. เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและตรงต่อเวลา					
18. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆ					
19. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับงานดั้งเดิมได้					

	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
20. มีการแจกคู่มือในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งความรู้อื่นๆช่วยให้สะดวกต่อการใช้งาน					
22. หน่วยงานของท่านมีระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีประสิทธิภาพ					
23. หน่วยงานของท่านมีฝ่ายบริการช่วยเหลือหาพบปัญหาในการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					
24. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน					
25. ท่านทำความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง					
26. ท่านได้รับคำแนะนำได้เป็นอย่างดีกับการทำงานปัจจุบันจากผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ					
27. ท่านยินดีที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานของท่านตลอดไป					
28. ท่านจะแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานให้กับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
29. ท่านยินดีที่จะรับการอบรมเพื่อการเรียนรู้ถึงวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานที่ท่านทำอยู่					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ยอมเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

เมรี วงชาสน

อีเมล

Momay21478@Gmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557 จบปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต

สาขาวิชา การจัดการสารสนเทศ

พ.ศ. 2553 จบมัธยมศึกษาปีที่ 6

โรงเรียนกันทรลักษวิทยา

จังหวัดศรีสะเกษ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 2 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) เมธี ววชาสน อยู่บ้านเลขที่ 555
ซอย A ถนน จันทน์ ตำบล/แขวง หน้าดิน
อำเภอ/เขต ก้นกระดี่ จังหวัด ศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ 33110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570202460
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ความคืบหน้าและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อน
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ภาครัฐและภาค
ผลิตแห่งประเทศไทย

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พ.ส เจริญ วรชาวน)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลัมลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร