

การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่
**Technology Acceptance Affects Core Competencies of Government
Employees, Ministry of Social Development and Human Security,
Chiang Mai Province.**

กัญญ์วารพร เมืองลอ

คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ 5) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่โดยรวม มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง ส่วนที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ดังนั้นหากผู้บริหารให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, สมรรถนะหลัก

Abstract

Education the adoption of technology affects core competencies of government employees. Ministry of Social Development and Human Security in Chiang Mai Objectives 1) to education the personal factors of civil servants of the Ministry of Social Development and Security 2) to education the level of technology acceptance of government officials Ministry of Social Development and Human Security Chiang Mai Province 3) to education the level core competencies of civil servants of the Ministry of Social Development and Human Security Chiang Mai Province 4) to compare the core competencies of civil servants of the Ministry of Social Development and Human Security 5) to education the effect of technology acceptance on Core competencies of civil servants of the Ministry of Social Development and Human Security Chiang Mai Province. The results showed that Technology acceptance affects core competencies. of civil servants of the Ministry of Social Development and Human Security, Chiang Mai Province as a whole had the highest level of opinions, namely acceptance of technology in terms of perceived benefits, attitude towards use, Intent to use and the aspect of actual use The part with a high level of opinions was the ease of use. Therefore, if the management pays attention to the use of technology Used in performance will affect the core competencies of government employees. able to work efficiently and create maximum benefits and achieve the organization's goals.

Keyword: Accept Technology , Core Competencies

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ส่งผลให้การดำรงชีวิตของคนในสังคมต้องมีการปรับตัวอย่างฉับพลัน ภาครัฐหรือระบบราชการต้องปรับนโยบายให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 – 2565) ด้วยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรมให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร การ ดังนั้น พนักงานราชการต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง พนักงานราชการต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก

ระบบพนักงานราชการใช้การว่าจ้างโดยการทำสัญญาทุก 4 ปี และมีการประเมินทั้งการปฏิบัติงานประจำปีและการประเมินผลเพื่อการต่อสัญญาจ้าง จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ ต้องเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการทำงาน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงเป็นระเบียบใหม่ที่นำมาใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความเคยชินกับระบบราชการในรูปแบบเดิม ซึ่งมีทักษะต่ำในการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ เมื่อมีนโยบายให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน จึงต้องอาศัยการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ แสวงหาและเพิ่มทรัพยากรให้อยู่ในระดับที่เพียงพอ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ให้สามารถใช้เทคโนโลยีประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่
5. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน
2. การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาประชากร พนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามหน่วยงาน จำนวน 13 หน่วยงาน

2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) จำนวนทั้งสิ้น 147 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota sampling)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

4. ขอบเขตระยะเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน – ธันวาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัยครั้งนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบการยอมรับเทคโนโลยีและสมรรถนะหลักของบุคลากร และนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

2. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างทักษะในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานราชการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรต่าง ๆ ได้นำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่ในการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

4. เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเชิงลึกในงานวิจัยเรื่องนี้ต่อไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

ซีวรัตน์ ชัยสำโรง (2561) ได้นำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Theory Acceptance Model หรือ TAM) นำเสนอโดย Davis (1989) เป็นแบบจำลองที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลใน

การใช้เทคโนโลยี โดยการแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของตัวบุคคล ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ปัจจัย ดังนี้

1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การบุคคลเกิด การรับรู้ความง่ายในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ว่ามีขั้นตอนง่าย ไม่ต้องอาศัยความพยายาม เรียนรู้และเข้าใจมากนักมีขั้นตอนการทำงานง่าย ไม่ซับซ้อน

2) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหาก นำเทคโนโลยีมาใช้จะทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น ทำให้การทำงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ความคิดเห็นของ ผู้ใช้งาน เป็นปฏิกิริยาทางความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อเทคโนโลยี

4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) หมายถึง ความตั้งใจหรือ ความสนใจ ที่จะนำเทคโนโลยีมาประกอบการปฏิบัติงานของตนเอง

5) การนำมาใช้งานจริง (Actual System Use) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน จริง ทำให้เกิดความสะดวกสบาย ทำงานได้เร็วขึ้น

สรุปว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ทศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี (Attitude Toward Using) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) และการนำมาใช้งานจริง (Actual System Use) เป็นปัจจัย สำคัญที่ก่อให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552 : หน้า 11 – 36) อธิบายว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง พฤติกรรมที่กำหนดลักษณะของข้าราชการทั้งระบบ เพื่อแสดงค่านิยม ในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH) หมายถึง การที่บุคคลมีความ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือเกินกว่าเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น พิจารณา ได้ดังนี้ 1) การทำกิจกรรมในแต่ละงานได้อย่างครบถ้วน 2) การปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระดับหน่วยงาน เป็นต้น 3) นวัตกรรมที่สร้างขึ้น

2. ด้านการบริการที่ดี (Service Mind – SERV) หมายถึง การที่บุคคลมีความตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการในการให้บริการประชาชน พิจารณาได้ 2 มิติ ได้แก่ 1) การทำกิจกรรม สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ 2) ความพยายามในการ ให้บริการแก่ประชาชน

3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP) หมายถึง การมี ความรู้ความสามารถและเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ มีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง อย่างสม่ำเสมอ มี 4 มิติ ได้แก่ 1) วุฒิการศึกษา 2) การบริหารและการจัดการความรู้ต่างๆ

ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มงาน 3) มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ และส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการทำงาน 4) การเผยแพร่และส่งต่อความรู้ให้กับผู้อื่น

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity - ING) หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนและการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมและถูกต้องภายใต้กฎหมาย และถูกหลักคุณธรรมจริยธรรม

5. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW) หมายถึง การที่บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับผู้อื่น หรือทีมงาน สามารถเป็นได้ทั้งผู้ปฏิบัติหรือมีฐานะเป็นสมาชิกหรือหัวหน้าทีม

สรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมส่วนลึกที่อยู่ภายในบุคคล มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ในการสร้างผลงานที่โดดเด่นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล (2558) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือถือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีขั้นตอนง่าย ไม่ซับซ้อน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภค

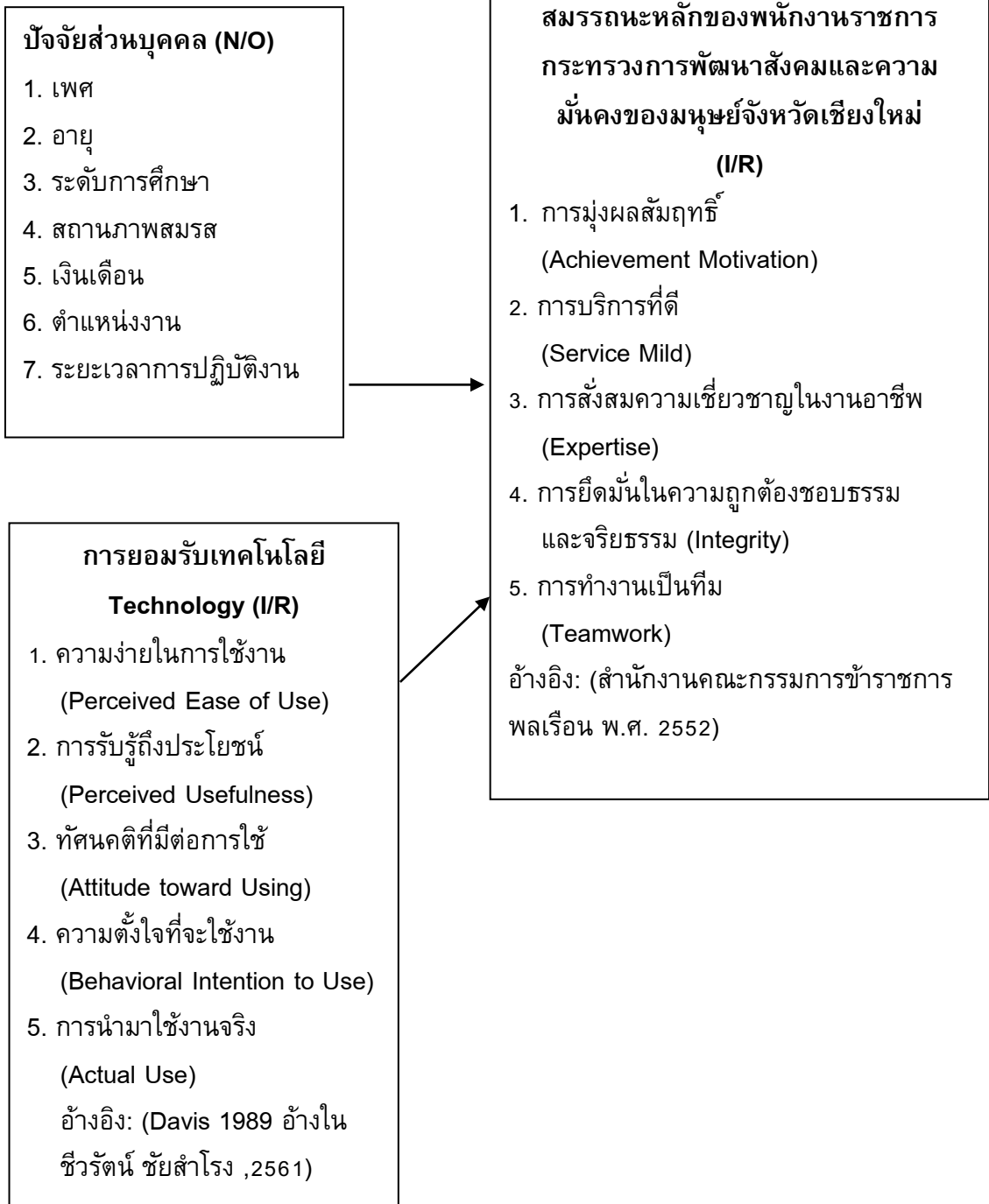
เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจที่จะใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีความง่ายในการใช้งาน มีการจัดหมวดหมู่สามารถค้นหาง่าย และใช้เวลาไม่นานในการสืบค้นข้อมูล

ศรัณณ์พัชร์ ใฝ่พูล (2559) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อำเภอเมืองกาฬสินธุ์จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งบุคลากรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน มุ่งบริการประชาชน จึงส่งผลให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

กมลพัชร์ หินแก้ว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 มีสมรรถนะหลักโดยรวมในระดับ

มาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ดี ซึ่งผู้บริหารมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

กรอบแนวคิด



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 147 คน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และอัตราการ้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี และสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยหาค่าตัวแปร 2 ตัวแปร (T-Test) 4) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรโดยหาค่าตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร (F-Test หรือ One Way ANOVA) โดยกรณีที่พบปัจจัยที่มีผลใช้ LSD เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อไป 5) วิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยสถิติสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปร ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 95 ราย ร้อยละ 59.7 และผู้ตอบแบบสอบถามรองลงมา เป็นเพศชาย มีจำนวน 64 ราย ร้อยละ 40.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.1 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.8 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม คิดเป็นร้อยละ 13.2 มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.7

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.2657 รองลงมา คือด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2547 ด้านการทำงานใช้งานจริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2201 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2123 ด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0975 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดกับสมรรถนะหลักด้านการให้บริการที่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.4072 รองลงมาคือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3884 ด้านการ

ทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.326 ด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2642 การ
สั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1792 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสมรรถนะหลัก ผลปรากฏดังนี้ 1) สมรรถนะหลักใน
ภาพรวมจำแนกตามเพศ มีค่า Sig เท่ากับ .567 2) สมรรถนะหลักในภาพรวมจำแนกตามอายุ มี
ค่า Sig เท่ากับ .093 3) สมรรถนะหลักในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig เท่ากับ
.566 4) สมรรถนะหลักในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig เท่ากับ .647 5) สมรรถนะ
หลักในภาพรวมจำแนกตามเงินเดือน มีค่า Sig เท่ากับ .547 6) สมรรถนะหลักในภาพรวมจำแนก
ตามตำแหน่ง มีค่า Sig เท่ากับ .199

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการยอมรับ
เทคโนโลยีด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .041 และด้านการนำมาใช้งานจริง มีค่า
Sig เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ 0.05 แสดงว่าการยอมรับ
เทคโนโลยีด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริงมีผลต่อสมรรถนะหลักของ
พนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่

การอภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดเชียงใหม่ มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการ
สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีความสอดคล้อง
กับข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเทคโนโลยี
สารสนเทศสามารถเรียนรู้เข้าถึงได้ และประยุกต์กับการปฏิบัติงานได้ แต่ยังคงอาศัยการ
ฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลปรีชา นกดี
(2558) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีระบบระบุตำแหน่ง (GPS Tracking) ของบริษัทพี.ที.ทรานส์
เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่ามีด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับ
เทคโนโลยี GPS Tracking จริง โดยมีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

1.2 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ไม่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวง
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเทคโนโลยีทำให้เกิด
ข้อจำกัดในการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ห่างไกลบางพื้นที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย
ของ ณีฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล (2558) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่าน
สื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่าน

แอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์ช่วยลดเวลาและสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าผู้บริโภคได้

1.3 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานไม่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ยั่งยืน ต้องมีขั้นตอนในการเรียนรู้ ระบบสารสนเทศบางอย่างต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา เครือแก้ว (2562) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าเทคโนโลยีมีความทันสมัยและสามารถชำระภาษีอากรอย่างรวดเร็วและทันเวลา จึงมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก

1.4 ด้านความตั้งใจที่จะใช้งานมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา หมั่นกิจการ (2560) เรื่อง แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริง

1.5 ด้านการนำมาใช้งานจริงมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากผู้บริโภคสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีความสะดวกสบายในการใช้งาน และง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล มีการจัดหมวดหมู่ของหนังสือทำให้เลือกสินค้าได้ง่าย ผู้บริโภคจึงตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางออนไลน์มากขึ้น

ดังนั้น หากผู้บริหารให้ความสำคัญ มีนโยบายให้พนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัว มีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยาก และใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร เพื่อใช้ในการอ้างอิงต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบเกิดประสิทธิผลได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย หัวหน้าหน่วยงาน ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหลายบทบาทหน้าที่มากขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีไปใช้ประกอบการทำงาน และสนับสนุนการทำงานให้มีคุณภาพ ให้สำเร็จตามเป้าหมายได้

เอกสารอ้างอิง

- กมลพัชร หินแก้ว (2555). สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. คณะครุศาสตร์ราชชมงคลธัญบุรี.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2552). (<https://www.m-society.go.th/newsview.php?nid=1731>) สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2565
- กุลปรีชา นกดี (2558) การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เกวรินทร์ ละเอียตดีนันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชีวรัตน์ ชัยสำโรง. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พนักงานราชการ. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547.

คู่มือการบริหารระบบพนักงานราชการ. สำนักงาน ก.พ. กลุ่มบริหารพนักงานราชการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2565

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก. ศูนย์บริหารการปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคล. สำนักงานพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน ก.พ. 2552. พิมพ์ครั้งที่ 1.

ศรีธนไพฑูริย์ ใฝ่พล. (2559). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์

Davis (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology by <https://www.jstor.org/stable/249008> 30 November 2022

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research