

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Factors Affecting the Acceptance and Utilization of Digital Technology in the Work Performance of Staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

นายชยพล หลักแหลม

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chayapol Laklaem

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng

UniversityCorresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากร (3) เพื่อศึกษาอิทธิพล ของประโยชน์ที่รับรู้ ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ และการสนับสนุน จากผู้บริหาร ที่มีต่อระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 297 คน โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หักพบความต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศ และระดับ การศึกษาต่างกัน ทำให้การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดย ภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน ทำให้การยอมรับและการใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ รับรู้ ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ ปัจจัยด้านความเข้ากันได้กับงานที่ทำ ปัจจัยด้านความพร้อมและทักษะ

ในการใช้งาน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำสำคัญ : การยอมรับ; การใช้ประโยชน์; การปฏิบัติงาน; เทคโนโลยีดิจิทัล; บุคลากร; มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Abstract

The objectives of this research were. (1) to study the level of adoption and utilization of digital technology in employee work performance, (2) to compare the level of adoption and utilization of digital technology in employee work performance based on personal factors, (3) to investigate the influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Management Support on the level of adoption and utilization of digital technology in employee work performance.

The sample for this study consisted of 297 employees of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon (RMUTP). A questionnaire was used as the data collection instrument. The statistics employed for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. Hypotheses were tested using the Independent Sample T-test and One-way Analysis of Variance (ANOVA). Where statistically significant differences were found, the Least Significant Difference (LSD) method was used for pairwise comparison. Multiple Regression Analysis was also employed to test the influence of the factors.

The overall adoption and utilization of digital technology in employee work performance among RMUTP personnel did not differ based on gender and education level. However, the overall adoption and utilization of digital technology did differ among RMUTP personnel based on age.

Furthermore, the factors of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Compatibility with Task, Readiness and Skills for Usage, and Organizational Culture were found to influence the level of adoption and utilization of digital technology in the work performance of RMUTP employees

Keywords : Acceptance; Utilization; Operation; Digital Technology; Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบสารสนเทศและเครื่องมืออัตโนมัติต่าง ๆ ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและรูปแบบการปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน องค์กรที่สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมจึงมีความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงนี้ยังขยายผลมายังส่วนราชการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารประเทศ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่รัฐบาลให้ความสำคัญ เพื่อยกระดับการทำงานให้ก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

ในบรรดาหน่วยงานภาครัฐ อุตสาหกรรมการศึกษา โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา ถือเป็นภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอย่างชัดเจน ทั้งในด้านการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการให้บริการแก่นักศึกษา และบุคลากร มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้นำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การลงทุนในเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่สามารถรับประกันความสำเร็จได้ เพราะปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ คือความพร้อมและเจตคติของบุคลากรผู้ใช้งานจริง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐที่มีภารกิจหลักด้านพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม โดยจัดให้อยู่ในมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 ตามการจำแนกของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ซึ่งเป็นสถาบันที่ถูกคาดหวังว่าจะเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อยกระดับการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การศึกษาในมหาวิทยาลัยประเภทนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคและโอกาสในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคและโอกาสในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงมุมมองและความต้องการของบุคลากรในฐานะผู้ใช้งาน จะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างราบรื่น การวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสายวิชาการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการวิจัยและการเรียนการสอน หรือสายสนับสนุนที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการ จะช่วยให้เห็นภาพรวมที่ครอบคลุมและรอบด้านยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและการบริหารจัดการบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพ และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรโดยรวมอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพล ของประโยชน์ที่รับรู้ ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่มีต่อระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ขอบเขตของประชากร** คือ บุคลากรทุกประเภทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 297 คน
2. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2568 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. **ตัวแปรอิสระ (Independent variable)** ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ประโยชน์ที่รับรู้ ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ ความน่าเชื่อถือของระบบ และความเข้ากันได้กับงานที่ทำ ด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยี ความสามารถในการรับรู้ตนเอง และความพร้อมและทักษะในการใช้งาน และด้านองค์กร ประกอบไปด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การอบรมและพัฒนา วัฒนธรรมองค์กร และทรัพยากรที่องค์กรจัดหาให้
2. **ตัวตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบไปด้วย ความตั้งใจในการใช้งาน ความถี่ในการใช้งาน และประสิทธิผลของการใช้งาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการในการต่อยอดองค์ความรู้ให้กับองค์กร ได้นำไปในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนด้านเทคโนโลยี การกำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติงาน ออกแบบกระบวนการทำงาน

2. ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิมให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดการยอมรับใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Fred D. Davis (1989) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนหลักการที่ว่า การยอมรับระบบ (Actual System Use) นั้นถูกกำหนดโดย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจดังกล่าวขึ้นอยู่กับตัวแปรหลักเพียงสองตัว คือ

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เช่น ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีนั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เช่น ผู้ใช้เชื่อว่าการเรียนรู้และการใช้ระบบเทคโนโลยีนั้น ปราศจากความยุ่งยาก หรือต้องใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อย

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ของ Venkatesh et al. (2003) เป็นการรวมเอาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่สำคัญที่สุด 8 ทฤษฎีเข้าไว้ด้วยกันเพื่อสร้างแบบจำลองที่ครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

ทฤษฎีนี้อธิบายว่าปัจจัยหลัก 4 ตัวเป็นตัวกำหนด ความตั้งใจในการใช้ และ พฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยี ดังนี้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) เช่น ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและผลผลิตสูงขึ้น
2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE) เช่น ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีนั้นง่ายต่อความเข้าใจและใช้งาน
3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) เช่น ผู้ใช้รับรู้ว่าคุณค่าสำคัญที่ตนเองให้ความสำคัญ
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions: FC) เช่น ผู้ใช้เชื่อว่าองค์กรมี โครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล

ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี

Prakoso et al. (2025) ใน Impact and Acceptance of Digitalization in the Indonesian Workplace พบว่า ประโยชน์ที่รับรู้เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลจากความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสูง โดยงานวิจัยกล่าวว่าประโยชน์ที่รับรู้เพียงอย่างเดียวไม่สามารถนำไปสู่การยอมรับ

ได้หากผู้ใช้ไม่เห็นว่าเป็นเทคโนโลยีนั้นมี ประโยชน์ที่รับรู้ เน้นย้ำว่าองค์กรต้องสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรเห็นว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ นอกเหนือจากความง่ายในการใช้งาน

Qureshi et al. (2025) ใน Driving and Restraining Forces in the Implementation of Information Systems in the Public Sector พบว่า ในการนำระบบสารสนเทศในภาครัฐไปใช้ จะประสบความสำเร็จต้องพิจารณา ปัจจัยด้านเทคโนโลยีซึ่งรวมถึง ความน่าเชื่อถือของระบบ ความสำเร็จของโครงการภาครัฐที่ต้องใช้งบประมาณสูงขึ้นอยู่กับ การแก้ไขอุปสรรคทางเทคโนโลยีและ การใช้ประโยชน์สูงสุดจากระบบ ความน่าเชื่อถือเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ทางสังคม

ด้านบุคลากร

Venkatesh et al. (2003) ใน User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View กำหนดให้ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) และ ความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy) เป็นตัวกำหนดหลักของความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้แสดงถึงความเชื่อส่วนบุคคลต่อประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ซึ่งถูกปรับด้วยตัวแปรส่วนบุคคล เช่น เพศและอายุ ซึ่งความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเป็นผลมาจากทัศนคติและแรงจูงใจของผู้ใช้เป็นสำคัญ

Moser et al. (2022) ใน Exploring the Influence of Determinants on Behavior Intention to Use of Multiple Media Kiosks Through Technology Readiness and Acceptance Model เป็นศึกษาการบูรณาการระหว่าง ความพร้อมทางเทคโนโลยีกับโมเดล TAM พบว่า มีผลต่อทั้ง ความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ที่รับรู้ แสดงให้เห็นว่าความพร้อมทางจิตใจของผู้ใช้เป็นตัวกำหนดที่สำคัญก่อนที่จะเกิดทัศนคติต่อเทคโนโลยี เน้นว่าความพร้อมของผู้ใช้สามารถลด ความวิตกกังวลต่อเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวขัดขวางการยอมรับที่สำคัญ

ด้านองค์กร

Venkatesh et al. (2003) ใน User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View โดยกำหนดให้ เจื่อนใจอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยหลักของการใช้เทคโนโลยีจริง เจื่อนใจเหล่านี้รวมถึงการสนับสนุนด้านเทคนิค โครงสร้างพื้นฐาน และทรัพยากรที่องค์กรจัดหาให้ ซึ่งผลสรุปชี้ว่าต่อให้ผู้ใช้ตั้งใจใช้ แต่ถ้าขาดการสนับสนุนจากองค์กรก็จะไม่เกิดการใช้จริง

Ferdaus et al. (2024) ใน The Role of Organizational Culture in Digital Transformation and Modern Accounting Practices พบว่าวัฒนธรรมขององค์กร มีอิทธิพลอย่างมากต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้และการบูรณาการเข้ากับกระบวนการทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่ส่งเสริม ความสามารถในการปรับตัว การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และนวัตกรรม จะช่วยเพิ่มประโยชน์จากการปฏิรูปสู่ดิจิทัล องค์กรที่มีวัฒนธรรมดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้และรวมเข้ากับกระบวนการได้ง่ายขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวิทย์ จันทระประภา และคณะ (2567) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย : มุมมองของเทคโนโลยีองค์กรและสภาพแวดล้อม โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจาก 63 สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (ผู้บริหาร/ผู้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัล) ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ 3) ปัจจัยด้านคน 4) ปัจจัยด้านความหลากหลายขององค์ความรู้ 5) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ

วิภัทร เลิศภูริวงศ์ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคน และอิทธิพลทางสังคม ศึกษาความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากผู้เข้าใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลและสุขภาพและรู้จักแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคน และอิทธิพลทางสังคม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา

ณัฐพล เพิ่มพวงศาเจริญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต กรณีศึกษาระบบ SCADA Software ภาครัฐ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 375 คน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้การใช้งานง่าย และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ 1) ปัจจัยบริบทเทคโนโลยี 2) ปัจจัยบริบทสถานประกอบการ 3) ปัจจัยบริบทสภาพแวดล้อมภายนอก 4) ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ 5) การยอมรับการใช้งาน

อาทิตย์ เกียรติกำจร (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี : กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 300 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด 2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ 3) ด้านความคาดหวังในการใช้งานง่าย 4) ด้านอิทธิพลทางสังคม 5) ทักษะคนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บ ข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ จากทุกหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งสิ้น 1,148 คน (ข้อมูลจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจากระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) ณ วันที่ 19 กันยายน 2568)

ในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (ทรรศวรรณ ขาวพราย, 2560) พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษา คือ ต้องมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 297 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามกระดาษ และแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา

2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งจะประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 คะแนน = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 คะแนน = เห็นด้วย, 3 คะแนน = ปานกลาง, 2 คะแนน = ไม่เห็นด้วย, 1 คะแนน = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความเห็น โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 คะแนน = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 คะแนน = เห็นด้วย, 3 คะแนน = ปานกลาง, 2 คะแนน = ไม่เห็นด้วย, 1 คะแนน = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. แบบสอบถามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ ประเด็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในองค์กร จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการ วัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร และการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความ แตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านประสิทธิผลของการใช้งาน และด้านความถี่ในการใช้งาน มีระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมากที่สุดตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.2 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน คือ ด้านประโยชน์ที่รับรู้ ด้านความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ ด้านความเข้ากันได้กับงานที่ทำ ด้านความพร้อมและทักษะในการใช้งาน และด้านวัฒนธรรมองค์กร

3.2 ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความสามารถในการรับรู้ตนเอง ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านการอบรมและพัฒนา และด้านทรัพยากรที่องค์กรจัดหาให้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากที่สุด

1.1 ด้านความตั้งใจในการใช้งาน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความตั้งใจในการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีความเชื่อมั่นว่าจะใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นภัสสร กล้วยกลาง และ นิสิต มโนตั้งวรพันธุ์ (2568) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจ การใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากช่วยส่งเสริมให้พนักงานเห็นว่า ChatGPT สามารถช่วยให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ด้านความถนัดในการใช้งาน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความถนัดในการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hsu et al. (2022) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานจริงของลูกค้ายกยกลางคนต่อแอปพลิเคชันชำระเงินมือถือ มีระดับความถนัดในการใช้งานอยู่ในระดับ มากที่สุด เนื่องจากพฤติกรรมการใช้งานจริงได้รับอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญจาก

ความตั้งใจในการใช้งานที่สูงและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นวนั้น ช่วยผลักดันให้ความตั้งใจเปลี่ยนไปสู่การใช้งานจริงอย่างต่อเนื่อง

1.3 ด้านประสิทธิผลของการใช้งาน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประสิทธิผลของการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีความเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายได้ตามกำหนดเวลา มีคุณภาพสูงขึ้น ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนิสา สนวนน้ำ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในโรงเรียน โดยผลการวิจัยดังกล่าว พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในระดับสูง เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในองค์กร

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา สามารถสรุป ได้ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกัน ทำให้การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเพศของบุคลากรไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการยอมรับและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเพราะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการแบ่งหน้าที่และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและมีเทคโนโลยีสำหรับบุคลากรที่ต้องใช้งานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียานุช สุขเพชร และคณะ (2567) ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท และพบว่า เพศมีผลต่อการตัดสินใจใช้งาน เนื่องจากเพศที่แตกต่างกันจะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและความกังวลด้านเทคโนโลยี

2.2 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน ทำให้การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอายุของบุคลากรบุคลกรกลุ่มอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะเข้าใจ และเรียนรู้เทคโนโลยีได้รวดเร็วกว่าบุคลากรกลุ่มอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jung & Hameed (2024) ในศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับปัญญาประดิษฐ์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ความแตกต่างทางอายุมีอิทธิพลสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีเนื่องจากพวกเขามีทักษะและความคุ้นเคยในการใช้เทคโนโลยีสูงอยู่แล้ว จึงสามารถเปลี่ยนการใช้งานไปสู่การสร้างผลลัพธ์ที่รวดเร็วได้ทันที ในขณะที่บุคลากรกลุ่มอายุมากจะตัดสินใจยอมรับและใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อระบบนั้นใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบสนับสนุนด้านเทคนิคหรือการอบรมที่เพียงพอเท่านั้น

2.3 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรที่มีระดับ

การศึกษาต่างกันไม่ได้เป็นตัวชี้วัดทักษะด้านดิจิทัลโดยตรงเสมอไป เนื่องจากปัจจุบันทักษะด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรมภายในองค์กรและการใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน ทำให้บุคลากรจะมีการศึกษาระดับใด ก็สามารถที่จะมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พัชรภา ตั้งใจรัก (2566) ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือน/เติมเต็มในการเรียนการสอนของครูในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเทคโนโลยีต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และความเข้าใจทางทฤษฎีในระดับที่สูงขึ้นเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจึงอาจมีความพร้อมในการทำความเข้าใจเทคโนโลยีซับซ้อนดังกล่าวมากกว่า

3. ผลการศึกษาอิทธิพล ของประโยชน์ที่รับรู้ ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่มีต่อระดับการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ด้านประโยชน์ที่รับรู้ ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรจะยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ก็ต่อเมื่อพวกเขารับรู้และเชื่อมั่นว่าการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น ช่วยลดภาระงาน หรือช่วยให้คุณภาพของงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mariani et al. (2025) ที่กล่าวไว้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้องค์กรไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับองค์กรเท่านั้น แต่ยังรวมถึง การให้ผลประโยชน์แก่พนักงานจากมุมมองของผู้ใช้งานโดยตรง

3.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากเทคโนโลยีที่ใช้นั้นมีความซับซ้อนน้อย ใช้งานง่าย จะทำให้บุคลากรเรียนรู้การใช้งานได้เร็ว ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความเต็มใจในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2024) ที่กล่าวไว้ว่า ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้เป็นตัวสร้างความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี ในการสร้างทัศนคติระบบที่ใช้งานง่ายจะช่วยลดอุปสรรคให้กับผู้ใช้ทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมในระยะเริ่มต้นหรือระยะหลังก็ตาม

3.3 ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่มีผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในระดับปฏิบัติการ การแสดงออกถึงการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงอาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานเทคโนโลยี เพราะไม่ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เช่น การให้นโยบายในการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป บุคลากรก็ยังคงต้องใช้งานเพื่อให้งานเสร็จสิ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Warrick (2025) ที่กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนและภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นแกนหลักที่ขาดไม่ได้ในการขับเคลื่อนความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ผู้บริหารต้องเป็นมากกว่าผู้จัดสรรทรัพยากร แต่ต้องเป็น ผู้ริเริ่มความเปลี่ยนแปลง โดยต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและวัดผลได้จริง ละยัง

ต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีแก่บุคลากร การขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการดำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

1.1 ด้านความตั้งใจในการใช้งาน องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ตระหนักถึงประโยชน์ต่อตนเองในการใช้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการแข่งขันในอุตสาหกรรม เพื่อให้บุคลากรจะได้มีทักษะมีความชำนาญ และสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาอย่างรวดเร็วได้ทัน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติและความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ด้านความถนัดในการใช้งาน องค์กรควรจะต้องปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานตามปกติ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานเพื่อให้บุคลากรคุ้นชิน ได้ลดภาระงานให้กับบุคลากร จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานผ่านการใช้ระบบดิจิทัลและเกิดการยอมรับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเป็นธรรมชาติ

1.3 ด้านประสิทธิผลของการใช้งาน องค์กรควรที่จะวัดผลการทำงานจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านกระบวนการทำงานกับเทคโนโลยีดิจิทัล เปรียบเทียบก่อนและหลังปรับใช้เพื่อให้เกิดมาตรฐานใหม่ที่ดีขึ้น พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กรได้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงหรือสร้างแผนการดำเนินงานให้กับองค์กร

2.2 ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงประชากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นจึงควรเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากร จากเดิมที่เป็นเพียงหน่วยงานที่เป็นสถานศึกษา อาจจะเปลี่ยนเป็นหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ หรือหน่วยงานเอกชน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน

2.3 ควรทำการศึกษาปัจจัยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- ชันติพงษ์ ใจหล้า ภาวิณี ทองแย้มและ ฆนการ ภัณณิพงส. (2568). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- ชลธิชา อีรวงศธร. (2565). **การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซื้อก่อนจ่ายทีหลังของเจเนอเรชันแซตในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพล เพิ่มพองศาเจริญ. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรมการผลิตกรณีศึกษาระบบ SCADA Software ภาครัฐ**. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา เณรยอด. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศบัญชีบนคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ**. การค้นคว้าอิสระ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทน์ภัส สายทองแท้. (2562). **ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินที่ยืนยันตัวตนโดยกระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นธิภาส จันทรร. (2565). **ปัจจัยการรู้ดิจิทัลและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากดิจิทัลผ่าน แอปพลิเคชันเป้าต่งของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นพวรรณ วงษ์มา. (2566). **การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ปภัสรา ภัระมรทัต และสุรวี ศุนาลัย. (2568). **การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน**. วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พลศิลป์ ตรีรงค์บุรรัตน์. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 2**. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภควัฒน์ บุญวัย. (2567). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมเมตาเวิร์สเพื่อการศึกษาของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต**. วิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภัทราวดี ไชยศรีสกุล. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานของบุคลากรในส่วนงานการผลิต**. สารนิพนธ์ วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล

- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. (2564). ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคติ และอิทธิพลทางสังคม ศึกษาความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริสวัสดิ์ ไชยนิล. (2567). การศึกษาการรับรู้องค์ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของข้าราชการพลเรือนกรณีศึกษา : กรมชลประทาน. การค้นคว้าอิสระ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Davis, F. D. (1989). Technology Acceptance Model (TAM). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://open.ncl.ac.uk/theories/1/technology-acceptance-model/>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). The Task-Technology Fit Model (TTF). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://open.ncl.ac.uk/theory-library/task-technology-fit.pdf>
- Krungsri Research. (2566). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2566-2568 ธุรกิจบริการดิจิทัลและซอฟต์แวร์. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/digital-software/io/io-digital-software-2023-2025>
- Rogers, E. (1995). Diffusion of Innovations (DOI). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://en.wikipedia.org/wiki/Diffusion_of_innovations
- Venkatesh, V., et al. (2003). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://open.ncl.ac.uk/theories/2/unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology/>
- Venkatesh, V., et al. (2012). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388