



**ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร  
: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**  
**Causal Factors of Acceptance and Using Behavior of Online Information System  
of Personnel : A Case Study of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus**

**แก้วตา ยี่โชติช่วง**

**Kaewta Yeehotchuang**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

**2558**

**ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

ชื่อวิทยานิพนธ์      ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์  
ของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
ผู้เขียน              นางสาวแก้วตา ยี่โชคช่วง  
สาขาวิชา            รัฐประศาสนศาสตร์

---

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา นกน้อย)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ  
(ดร. คณน ไตรจันทร์)

.....กรรมการ  
(ดร.อิศรภัฏ รินไธสง)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ .....

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ .....

(นางสาวแก้วตา ยี่โชติช่วง)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ .....

(นางสาวแก้วตา ยี่โชติช่วง)

นักศึกษา



ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้เขียน	นางสาวแก้วตา ยี่โชติช่วง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 2) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วัดคุณลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ลักษณะนวัตกรรม การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง โดยใช้โปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structure)

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

- 1) ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีการยอมรับที่อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
- 2.) โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี คือ  $\chi^2$  (df = 383) 205.94,  $\chi^2/df = 3.12$ , RMSEA = 0.07, RMR = 0.04, GFI = 0.94, AGFI = 0.90 และ CFI = 0.96 ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีได้รับอิทธิพลทางตรงจาก การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.81 และ 0.12 ตามลำดับ สำหรับอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับจากลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ผ่านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.45 และอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับจากคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผ่านลักษณะวัฒนธรรมองค์การและการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.37 ตัวแปรสาเหตุทั้ง 3 ตัวรวมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 78

นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.34 สำหรับอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับจากคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผ่านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.03 และอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับจากลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ผ่านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.02 ตัวแปรสาเหตุทั้ง 4 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 3

<b>Thesis Title</b>	Causal Factors of Acceptance and Using Behavior of Online Information System of Personnel: A Case Study of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus.
<b>Author</b>	Miss Kaewta Yeechotchuang
<b>Major Program</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2014

### Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of acceptance of online information system of the personnel at Prince of Songkla University (PSU), Hat Yai Campus and 2) to investigate the contributory factors affecting acceptance and using behavior of the online information system of these personnel. The research sample was of 383 staffs of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus. The research instrument was a questionnaire evaluating attributes in transformational leadership, organizational culture, innovation perception, acceptance of information technology and using behavior of online information technology of these personnel. The path analysis with residual variables was used to analyze the obtained data using the AMOS (Analysis of Moment Structure) Program.

The result revealed that:

1) The acceptance level of online information system among the personnel at Prince of Songkla University, Hat Yai Campus was at a high level with an average of 3.95.

2) The causal model was in consistent with the empirical data:  $\chi^2$  (df = 383) 205.94,  $\chi^2/df = 3.12$ , RMSEA = 0.07, RMR = 0.04, GFI = 0.94, AGFI = 0.90 and CFI = 0.96. Results show that the attribute of information technology acceptance was directly affected by innovation perception and organizational culture with the effect sizes at 0.81 and 0.12, respectively. For the indirect effect, the level technology acceptance was indirectly affected by organizational culture through innovation perception with an effect size at 0.45; and it was indirectly affected by transformational leadership through organizational culture and innovation perception with an effect size at 0.37. All these three causal variables accounted for 78 percent of the total variance of technology acceptance.

In addition, the using behavior of online information technology of the PSU personnel was directly affected by the attribute of technology acceptance with an effect size at 0.34. For the indirect effect, the using behavior of online information technology of the PSU personnel was indirectly affected by transformational leadership through organizational culture, innovation perception and technology acceptance with an effect size at 0.03; and it was indirectly affected by organizational culture through technology acceptance with an effect size at 0.02. All these four causal variables accounted for 3 percent of the total variance of technology acceptance.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
รายการตาราง.....	(12)
รายการภาพประกอบ.....	(14)
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
สมมติฐาน.....	6
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ.....	12
แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	28
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ.....	50
แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะนวัตกรรม.....	59
ข้อมูลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	71
ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	71
ข้อมูลสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	80
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	96

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 97
	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 97
	แบบแผนการวิจัย..... 104
	เครื่องมือในการวิจัย..... 104
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 109
	การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้..... 110
4	ผลการวิจัย..... 114
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 115
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 117
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 120
5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ..... 138
	สรุปผลการวิจัย..... 139
	อภิปราย..... 141
	ข้อเสนอแนะ..... 149
	บรรณานุกรม..... 153
	ภาคผนวก..... 173
	ก เครื่องมือการวิจัย..... 174
	ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 188
	ค ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 190
	ง ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 199
	จ หนังสือขอความอนุเคราะห์..... 209
	ประวัติผู้เขียน..... 237

## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	การจำแนกจำนวนบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.....	97
2	การจำแนกสัดส่วนของประเภทบุคลากร.....	99
3	การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทบุคลากร.....	99
4	การจำแนกจำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงาน.....	100
5	การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภทบุคลากรในหน่วยงาน.....	102
6	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	117
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	118
8	ค่าสถิติสำหรับการทดสอบการแจกแจงปกติ.....	119
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.....	121
10	ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	123
11	ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	124
12	ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม.....	125
13	ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์กร.....	126
14	ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	127
15	ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลการพิจารณา (ก่อนปรับโมเดล).....	128
16	ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลการพิจารณา (หลังปรับโมเดล).....	131

## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
17	ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปรับแล้ว (หลังปรับโมเดล).....	133
18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร.....	136



## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (A Theory of Reasoned Action: TRA).....	21
2 ทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB).....	22
3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM).....	23
4 ขั้นตอนของโรเจอร์และอิทธิพลของช่องทางสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรม.....	63
5 เว็บไซต์ระบบเช็คอีเมล.....	81
6 เว็บไซต์ระบบสื่อบ้านเงินเดือน.....	82
7 หน้าจอรระบบสื่อบ้านเงินเดือนเมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	83
8 เว็บไซต์ระบบอินทราเน็ต มอ.....	84
9 เว็บไซต์ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์.....	85
10 เว็บไซต์ระบบสื่อบ้านไปรษณีย์ภัณฑ์.....	86
11 เว็บไซต์ระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ.....	87
12 หน้าจอรระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ เมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	88
13 เว็บไซต์ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	88
14 หน้าจอรระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	89
15 เว็บไซต์ระบบสารสนเทศนักศึกษา.....	90
16 หน้าจอรระบบสารสนเทศนักศึกษา เมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	90
17 เว็บไซต์ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน.....	91
18 หน้าจอรระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน เมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	91
19 เว็บไซต์ระบบเอกสาร.....	92
20 หน้าจอรระบบเอกสาร เมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	92
21 เว็บไซต์ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู.....	94
22 หน้าจอรระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู เมื่อลื้อคอินเข้าสู่ระบบ.....	95
23 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	96
24 คำสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	123
25 คำสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	124
26 คำสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม.....	125

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
27	ค่าสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ..... 126
28	ค่าสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 127
29	โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ก่อนปรับแก้โมเดล 129
30	โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปรับแก้แล้ว..... 132

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้แพร่กระจายไปเกือบทั่วทุกมุมโลก ประเทศที่มีความพร้อมและความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงก็สามารถได้เปรียบต่อประเทศคู่แข่ง เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนา ซึ่งเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างชัดเจน (คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศศาสตร์, 2546) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้เทคโนโลยีนวัตกรรมและความคิดซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอันเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศ (สำนักงานแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555)

ที่ผ่านมาองค์การธุรกิจของไทยได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น จากรายงาน Thailand ICT Market 2010 โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติแสดงค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยข้อมูลปี 2553 แสดงให้เห็นสภาพตลาดที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าใช้จ่ายทั้งหมด 224,386 ล้านบาท แบ่งเป็นค่าใช้จ่ายด้านฮาร์ดแวร์ 91,596 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายด้านซอฟต์แวร์ 72,400 ล้านบาทและค่าใช้จ่ายด้านการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 60,390 ล้านบาท องค์การในประเทศมีการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี เพื่อนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน ขณะเดียวกันผู้บริหารขององค์การที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยทำงานในองค์การก็มีความคาดหวังเรื่องผลตอบแทนในการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิผลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้แก่องค์การ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีแห่งชาติ, 2553)

ผู้บริหารองค์การเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในองค์การมากขึ้นท่ามกลางสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (วิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยีทูลูกปัญญา, 2554) สืบเนื่องมาจากปัจจัยสำคัญต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพการณ์แข่งขันของโลก ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้องค์การต้องมีการปรับตัว

ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรนั้น ๆ (กิตติ ภัคศิวิฒนะกุล, 2547) เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่แสวงหากำไรหรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทเริ่มต้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีปริมาณมาก ประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง สามารถจัดทำรายงานสะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับสูงได้ทันเวลา เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนต้องการตอบสนองผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการตามสภาพการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป สภาพของการเปลี่ยนแปลงที่ถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและทุกองค์การจึงให้ความสำคัญ (วรลักษณ์ มณีศิลาสันต์, 2547) ระบบสารสนเทศจึงกลายเป็นเครื่องมือที่ชี้ชะตาหรือเป็นตัวกำหนดแนวทางการตัดสินใจของผู้บริหารให้ความช่วยเหลือผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนระยะยาว (สัสมุทธิ์ สว่างวรรณ, 2548)

ระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานในองค์กรเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง เพราะแม้แต่ซอฟต์แวร์ธรรมดา ๆ ที่ไม่ซับซ้อนก็มีราคาสูง ซึ่งยังไม่รวมถึงต้นทุนด้านฮาร์ดแวร์ การฝึกอบรมและต้นทุนในการบำรุงรักษาระบบ ผู้จัดการทรัพยากรบุคคลจึงต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบถึงคุณค่าของข้อมูลที่จะกำหนดให้มีในระบบ เพราะถึงแม้ระบบอาจทำให้การจัดเก็บและการนำเอาข้อมูลมาใช้เป็นไปได้ง่ายขึ้น แต่ระบบก็สามารถลดคุณค่าของข้อมูลลงได้เช่นกัน ถ้าระบบนั้นยุ่งยากซับซ้อนจนพนักงานไม่อยากใช้หรือไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากไม่เข้าใจและเกิดการไม่ยอมรับในระบบนั้น (ยุดา รัชย์ไทย, 2548) ดังนั้น การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และที่สำคัญคือผู้ใช้ โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เดฟ อัลริช (Dave Ulrich, 1997)

จากงานวิจัยของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรณีศึกษา Best Practices ด้านระบบสารสนเทศ กล่าวว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มาจากระบบสารสนเทศเอง และยังรวมถึงการสนับสนุนจากภาวะผู้นำการการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2546) กำลังคนหรือพนักงานจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประการด้วยกัน เช่น นโยบายการบริหารงาน วัฒนธรรมขององค์กร ทักษะในงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและสิ่งแวดล้อม

ภายในองค์กร เป็นต้น (ชัยเสถียร พรหมศรี, 2551) เพราะความสามารถของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และการฝึกอบรม โดยมีสิ่งเร้าจากภายนอกเป็นสิ่งที่กระตุ้น นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลแล้วสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้บริหารมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้มีการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการกระทำในสิ่งนั้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมดังกล่าวมักเป็นในด้านการเอื้ออำนวยให้เกิดการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะส่งผลให้บุคลากรที่อยู่ในสภาพแวดล้อมนั้นมีความสนใจในการใช้และเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (จันทนา ชื่นวิสิทธิ์, 2545) ซึ่งสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคลากร ประกอบด้วย 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2. สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร 3. สภาพแวดล้อมด้านผู้ร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐในต่างประเทศที่กล่าวว่า งานวิจัยเหล่านั้นนั้นศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มุ่งเน้นในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ การรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่ายเป็นสิ่งสำคัญและสิ่งที่ควรตระหนักและควรวิเคราะห์พิจารณา คือ การสร้างความเข้าใจให้ถึงถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและวิสัยทัศน์ของผู้นำหรือผู้บริหาร อีกด้านก็คือ การเตรียมความพร้อมสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานหรือปฏิบัติงาน การพิจารณาถึงวัฒนธรรมพื้นฐานของแต่ละองค์กรหรือพิจารณาถึงบุคลากรที่ต้องเข้ามารองรับงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีความพร้อมต่อการทำงานระดับใด กราเมอร์และคิงส์ (Kraemer and King, 2003)

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพล ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม โดยเลือกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพราะเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสู่ดินแดนภาคใต้เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาของท้องถิ่นและเพื่อสนับสนุนการพัฒนาภูมิภาค โดยมุ่งมั่นที่จะให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการระดับสูงเพื่อตอบสนองการพัฒนาภาคใต้และเป็นสถาบันที่รับใช้ชุมชนได้อย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มี 5 วิทยาเขต ประกอบด้วย วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตภูเก็ต วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี วิทยาเขตตรัง (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2555)

สำหรับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตั้งอยู่ที่ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 15 คณะ 2 โครงการจัดตั้ง (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2555) มหาวิทยาลัยมีแนวทางในการพัฒนาด้าน ICT ดังกรอบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2552-2556 ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทางการศึกษา (e-Education) เป็นการพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเร่งสร้างข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ระบบ MIS ระบบบุคลากร ระบบนักศึกษาและระบบการเงินให้สามารถเชื่อมต่อกันข้อมูล ทั้ง 5 วิทยาเขต ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารจัดการที่ทรงประสิทธิภาพ ดังแผนแม่บทซึ่งทำต่อเนื่องจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2547-2551 (แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ช่วงปี พ.ศ. 2552-2556, 2552)

จากนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้พัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ จำแนกเป็น 5 ระบบ คือ ระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร ระบบสารสนเทศจัดการการเงิน ระบบสารสนเทศห้องสมุดอัตโนมัติและระบบสารสนเทศงานอื่น ๆ ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายในการใช้งาน (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2555)

ระบบสารสนเทศออนไลน์สำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ศูนย์คอมพิวเตอร์รับผิดชอบอยู่ปัจจุบันมีอยู่ทั้งหมด 10 ระบบ คือ ระบบเช็คอีเมลล์ ระบบสืบค้นเงินเดือน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์ ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน ระบบเอกสารและระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้ใช้หลัก ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2547-2551, 2547)

จากการพิจารณาเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ตัวชี้วัดย่อยผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร โดยทำการวัดระบบสารสนเทศ เรื่องความรวดเร็ว ความมีเสถียรภาพ การใช้งานอย่างต่อเนื่อง ความถูกต้อง ใช้งานง่ายและตรงต่อความต้องการใช้สำหรับอาจารย์และ

บุคลากร รวมถึงความต้องการในเรื่องข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยและทันเวลาสำหรับผู้บริหารของมหาลัย ผลการประเมิน พบว่าในปี 2552 บุคลากรมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72 ในปี 2553 บุคลากรมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 73.8 และปี 2554 บุคลากรมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 71.85 ซึ่งจากผลการประเมินพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศลดลงและยังไม่เป็นไปตามแผนที่ตั้งเป้าหมายการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งไว้ที่ร้อยละ 85 (รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554)

จากผลการประเมินดังกล่าวข้างต้น ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พยายามที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลจากการใช้ระบบสารสนเทศให้มากที่สุดเพราะมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้พัฒนาสู่การเป็น e-university เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินภารกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างไม่จำกัด จากยุทธศาสตร์ดังกล่าว จะสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในการยอมรับและต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร โดยทำการศึกษาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับใด มีปัจจัยเชิงสาเหตุใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ และโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

## สมมติฐาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยและการนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ
2. คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม
4. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
7. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

## ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาระบบสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ให้สอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้งาน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ว่าปัจจัยใดบ้างที่ควรให้ความสำคัญและองค์การ ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานจากการใช้งานระบบ



## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสังกัดคณะสถาบัน ศูนย์ กองของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ตัวแปรสาเหตุ จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1.1 ตัวแปรภายนอก คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ได้แก่

##### 1. คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
- 1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ
- 1.3 การกระตุ้นทางปัญญา
- 1.4 คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

3.1.2 ตัวแปรภายใน คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่

##### 1. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย 1 ด้าน ได้แก่

- 1.1 การปรับตัวขององค์การ

2. การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่
  - 2.1 ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ
  - 2.2 ความเข้ากันได้
  - 2.3 ความซับซ้อน
  - 2.4 ความสามารถในการนำไปทดลองใช้
  - 2.5 ความสามารถสังเกตได้
3. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.1 การรับรู้ว่ามีประโยชน์
  - 3.2 การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้
- 3.2 ตัวแปรตามหรือตัวแปรผล คือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่
  1. ความถี่ในการใช้
  2. ระดับในการใช้
4. ขอบเขตด้านพื้นที่
 

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาหน่วยงานในมหาวิทยาลัยของ องค์การภาครัฐ คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
5. ขอบเขตด้านเวลา
 

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2555 ถึง เดือนพฤษภาคม 2558

### นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลากหลายสาขาวิชา เพื่อให้ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาแก่ผู้สำเร็จการศึกษาในหลายระดับรวมถึง ปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก รวมทั้งการทำการวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระบบสารสนเทศออนไลน์ หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บหรือจัดการกับข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำไปใช้งานกับระบบการทำงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

ระบบสารสนเทศออนไลน์สำหรับบุคลากร หมายถึง ระบบการทำงานของบุคลากรที่มีการเชื่อมต่อและประมวลผลผ่านงานคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่ ระบบเช็คอีเมลล์ ระบบสลิปคั่นเงินเดือน ระบบอินทราเน็ต ระบบคั่นหมายเลขโทรศัพท์ ระบบสลิปคั่นไปรษณีย์ภัณฑ์ ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน ระบบเอกสาร และระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ออนไลน์

คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการและทีมบริหาร ผู้ช่วยรองอธิการบดี ที่มีความสามารถใช้คุณลักษณะที่สำคัญของตนในการบริหารงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้ปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ผู้บริหารต้องการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณลักษณะผู้นำมีลักษณะดังนี้

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำองค์กรที่เป็นแบบอย่างให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจ มีความศรัทธาและนับถือในตัวผู้นำโดยการที่ผู้นำองค์กรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่ออยู่ในภาวะวิกฤตรวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรมสูง ซึ่งทำให้บุคลากรมีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

2) การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำองค์กรในการจูงใจให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจโดยการกระตุ้นให้บุคลากรมีชีวิตชีวาในการทำงาน มีความกระตือรือร้น มีเจตคติที่ดีและคิดในแง่บวก ผู้นำมีการระบุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจนและแสดงความเชื่อมั่น ความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำองค์กรกระตุ้นให้บุคลากรรับรู้ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน โดยผู้นำคิดและแก้ปัญหาอย่างมีระบบ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ และมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย

4) คำมั่นถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้นำองค์กรให้การดูแลเอาใจใส่บุคลากรรายบุคคล โดยการทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญซึ่งผู้นำจะทำหน้าที่เสมือนพี่เลี้ยงในการเรียนรู้และพัฒนา รวมถึงมีการสื่อสารแบบสองทางโดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานซักถามและแสดงความคิดเห็นเพื่อส่งเสริมให้เกิดพัฒนาการการเป็นผู้นำ

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง รูปแบบของระบบการแลกเปลี่ยนการกระทำ ค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งได้รับการพัฒนาภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยจะมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของสมาชิกและทำให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์การ อื่น ๆ ประกอบด้วย

1) การปรับตัวขององค์การ หมายถึง องค์การมีการเตรียมความพร้อมความสามารถ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามา ซึ่ง จะช่วยให้้องค์การสามารถทันต่อสภาวะแวดล้อมในยุคปัจจุบัน

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม หมายถึง การที่บุคลากรยอมรับว่าเมื่อนำระบบ สารสนเทศไปใช้กับการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทำให้เกิดความคิด พฤติกรรมและสิ่งของ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ในแง่ลักษณะที่แตกต่างไปจากสิ่งที่เคยมีอยู่ โดยคุณลักษณะ ของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับมีลักษณะดังนี้

1) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์การยอมรับ นวัตกรรมโดยคิดว่านวัตกรรมที่รับรู้เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด การปฏิบัติกับนวัตกรรมที่มีอยู่เดิม และเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมนั้นมีประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม ที่เพิ่มสูงขึ้น

2) ความเข้ากันได้ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์การยอมรับนวัตกรรมอันเกิด จากนวัตกรรมนั้นไม่ขัดแย้งกับค่านิยมที่มีอยู่เดิม ประสบการณ์ในอดีตและความต้องการของสังคม

3) ความซับซ้อน หมายถึง ระดับของความซับซ้อนของนวัตกรรมที่บุคลากรใน องค์การรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจในนวัตกรรมและการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้

4) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์การ สามารถทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย ขึ้น

5) ความสามารถสังเกตได้ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์การสามารถสังเกตผล ของนวัตกรรมและสามารถสื่อสารผลของนวัตกรรมนั้นได้ นวัตกรรมก็จะมีแนวโน้มที่กระจาย อย่างรวดเร็ว

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับ เอาเทคโนโลยีที่เป็นสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลง อย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา ประกอบด้วย

1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

2) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม

พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกในการแสวงหาความรู้ ข่าวสาร จากระบบสารสนเทศ ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมความต้องการบริโภคข้อมูล ข่าวสารที่แตกต่างกันตามความสนใจ ทักษะคิดและพื้นฐานความรู้ของตนเอง เพื่อสนองตอบความต้องการของตนเอง การวัดพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) ความถี่ในการใช้ หมายถึง จำนวนครั้งที่ใช้ระบบสารสนเทศต่อสัปดาห์
- 2) ระดับในการใช้ หมายถึง จำนวนชั่วโมงที่ใช้ระบบสารสนเทศต่อสัปดาห์

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบในการศึกษา โดยได้แบ่งเนื้อหาของบททบทวนเอกสารเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
  - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
  - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะนวัตกรรม
5. ข้อมูลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
  - 5.1 ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
  - 5.2 ข้อมูลระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ

##### 1.1 ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทเลอร์ (Taylor, 2001) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล ถ่ายทอดและแสดงผลของข้อมูลข่าวสารในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษรและตัวเลข และความสามารถในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างไกล

เทอร์แบน (Turban, 2002) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่า หมายถึง ส่วนประกอบด้านเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่ายและอุปกรณ์ต่าง ๆ

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539) กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึง เทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกันเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดการวิเคราะห์ ประมวลผล การจัดเก็บ จัดการเผยแพร่และการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพและตัวอักษรด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2539) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีและการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นวัตกรรมระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม อย่างไรก็ตามมีแนวโน้มที่นับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์ เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ เป็นต้น

สุชาติ ธีระนันท์ (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกลงและสืบค้น เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม เป็นต้น

सानิต กายาผาด (2542) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานนำเข้ามาเป็นอุปกรณ์และเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การจัดเก็บสารสนเทศ การสืบค้น แลกเปลี่ยนข้อมูลและรับส่งข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศซึ่งจะเริ่มต้นจาก การจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศ องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล และระบบการจัดการข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนเทคโนโลยีสื่อสาร

คือ ข้อมูลที่จะช่วยให้การสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้นี่ต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

### บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังคมในยุคโลกาภิวัตน์เป็นสังคมที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วจนทำให้สังคม เศรษฐกรกรมกลายเป็นสังคมของเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม มนุษย์จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้อง ปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการดำเนิน ชีวิตประจำวันของทุกคน ซึ่งมีผลกระทบทางด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นผู้ใช้จึงควรศึกษา ผลกระทบที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และลดหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไม่ เหมาะสมให้มากที่สุด บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายด้าน ดังนี้

#### 1. ส่งเสริมความสะดวกสบาย

เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการทำงาน ทางด้านข้อมูลหรือสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้เกิดความความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอุปกรณ์ เทคโนโลยีสมัยใหม่จะมุ่งเน้นออกแบบและพัฒนาให้มีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ทำให้สามารถพกพา ได้สะดวก และส่งเสริมการทำงานในรูปแบบเครือข่ายไร้สาย เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านทาง เน็ตบุ๊ก (Netbook)

#### 2. ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างความเท่าเทียมและลดช่องว่างระหว่างชนชั้น ผู้ใช้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้จากทั่วโลก ตลอดเวลา ทุกคนมีสิทธิ์ในการแสดงความคิดเห็น ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ เช่น การแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บบอร์ด

#### 3. ส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย และทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่

เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการค้นคว้าวิจัย เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศหลายชนิดมีการแบ่งเวอร์ชัน (Version) เป็นหลายรุ่น

#### 4. ส่งเสริมการเรียนรู้

ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ เช่น การศึกษาข้อมูลวิชาคณิตศาสตร์ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียน การศึกษาวิธีการทำอาหารญี่ปุ่นจาก บล็อกของผู้เชี่ยวชาญด้านการทำอาหาร



### 5. ส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร

ทำให้เกิดการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารในระยะไกลที่มีค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารถูกกว่าในอดีตและสามารถติดต่อสื่อสารด้วยข้อมูลที่มีความหลากหลาย เช่น การส่งคลิปวิดีโอ (Clip Video)

### 6. ส่งเสริมเศรษฐกิจ

พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Commerce (Electronic Commerce) เป็นการส่งเสริมและจัดระบบการซื้อและขายสินค้าในรูปแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าได้จากทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องมีสถานที่หรือพนักงานขาย นอกจากนี้ยังมีระบบการส่งสินค้าและชำระค่าสินค้าผ่านระบบธนาคารออนไลน์หรือ E-Banking (Electronic Banking) เช่น การจำหน่ายสินค้าผ่านอีเบย์ (e-bay)

### 7. ส่งเสริมการทำงานในด้านอุตสาหกรรม

โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการข้อมูลในกระบวนการผลิตแบบอุตสาหกรรม ช่วยให้สามารถคำนวณปริมาณวัตถุดิบ ราคาต้นทุนและระยะเวลาในการผลิตได้อย่างแม่นยำ นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของหุ่นยนต์และเครื่องจักรเพื่อให้ผลิตสินค้าได้รวดเร็วและมีคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน

### 8. ส่งเสริมความปลอดภัย

โดยมีการใช้ระบบ GPSs (Global Positioning Systems) ซึ่งช่วยในการวิเคราะห์และระบุตำแหน่งของคน สัตว์ สิ่งของที่เป็นเป้าหมายด้วยสัญญาณดาวเทียม ทำให้สามารถติดตามรถหรือบุคคลที่สูญหายได้ นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีชีวภาพช่วยคัดแยกลักษณะเฉพาะของบุคคลเพื่อใช้เป็นรหัสในการเปิดหรือเข้าใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อีกด้วย เช่น การใช้เครื่องสแกนม่านตาเพื่อเปรียบเทียบลักษณะของม่านตาที่ได้บันทึกไว้ หากพบว่าตรงกันระบบก็จะปฏิบัติตามคำสั่งต่อไป

### 9. ส่งเสริมการบริหารประเทศ

รัฐบาลไทยได้จัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (MIT:Ministry of Information and Communication Technology) เพื่อทำหน้าที่กำกับ ดูแล พัฒนา ให้ความรู้ ส่งเสริมการลงทุน ตลอดจนมีนโยบายนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของรัฐบาล ซึ่งเรียกว่า E-Government (Electronic Government) ในด้านกระบวนการทำงาน การวางแผน งบประมาณ การจัดองค์กรและการพัฒนาบุคลากรของรัฐบาล ตลอดจนเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชน เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล

## 10. ส่งเสริมความบันเทิง

เป็นบทบาทความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ทุกคน ซึ่งจะเห็นได้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความบันเทิงในทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันยังมีราคาถูก ใช้งานง่าย ทำให้ผู้ใช้ทั่วไปสามารถเป็นเจ้าของได้ เช่น การดูภาพยนตร์แอนิเมชัน (Animation) 4 มิติ การฟังเพลงจากเครื่องเล่น MP3

### 1.2 ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบ คือ กลุ่มขององค์การต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์อันเดียวกัน ระบบอาจจะประกอบด้วย บุคคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ พัสตุ วิธีการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องมีระบบจัดการอันหนึ่งเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์อันเดียวกัน

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์หรือประมวลผลแล้ว พร้อมจะใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องแปลหรือตีความใด ๆ อีก

ไพโรจน์ คชสาร (2538) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำให้เป็นสารสนเทศ การจัดเก็บและการนำเสนอข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

วีระ สุภากิจ (2539) ให้ความหมายระบบสารสนเทศว่าเป็นระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงานทั้งทางด้านกฎหมาย ธุรกิจ บริหารและประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ทั้งในการบริหารงานระดับสูง ระดับกลางและระดับปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543) ได้ให้ความหมายระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำสารสนเทศให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ต้องการ

เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเก็บรวบรวม จัดเก็บและใช้สารสนเทศสนองความต้องการของหน่วยงาน ทั้งนี้โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่รวบรวมประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน

### องค์ประกอบระบบสารสนเทศ

กมล ภูประเสริฐ (2545) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-based information systems CBIS) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ ฮาร์ดแวร์ (hardware) ซอฟต์แวร์ (software) ฐานข้อมูล (database) เครือข่าย (network) กระบวนการ (procedure) และคน (people)

- ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้อนข้อมูล ประมวล จัดเก็บและผลิตเอาต์พุตออกมาในระบบสารสนเทศ
  - ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ฮาร์ดแวร์ ทำงาน
  - ฐานข้อมูล (Database) คือ การจัดระบบของแฟ้มข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกัน
  - เครือข่าย (Network) คือ การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้มี การใช้ทรัพยากรร่วมกัน และช่วยการติดต่อสื่อสาร
  - กระบวนการ (Procedure) ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และกฎระเบียบ ต่าง ๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศ
  - คน (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ เช่น ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ระบบ
- สรุปได้ว่า องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ หมายถึง การทำงานที่อาศัย ความสัมพันธ์ระหว่าง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่าย กระบวนการและคน ซึ่งทำงาน ด้วยความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ

### ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

#### ประสิทธิภาพ (Efficiency)

- 1) ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้ กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย
- 2) ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้องกับข้อมูล ซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็วหรือการช่วยให้ เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

3) ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็วไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (machine to machine) หรือคนกับคน (human to human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (human to machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

4) ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

#### **ประสิทธิผล (Effectiveness)**

1) ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

2) ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศจะช่วยทำให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาดรูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรที่มีอยู่

3) ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

4) ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

5) มีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ที่ดีขึ้นจากความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ความหมายการยอมรับ

โรเจอร์และชูมาร์เกอร์ (Roger & Shoemaker, 1971) กล่าวว่า กระบวนการยอมรับ เป็นกระบวนการทางจิตใจของแต่ละคนที่เริ่มตั้งแต่การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ไปถึงการยอมรับอย่างเต็มที่โดยเปิดเผย

ฟอสเตอร์ (Foster, 1973) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาโดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจะกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

บุญสม วราเอกศิริ (2529) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังจากได้รับความรู้ แนวความคิด ความชำนาญ ประสบการณ์ใหม่ ๆ และได้ยึดถือปฏิบัติตาม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

#### กระบวนการยอมรับ

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระยะต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่รู้เรื่องหรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมและในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว

กระบวนการยอมรับนวัตกรรมนั้นนักวิชาการด้านสังคมต่างเห็นด้วยว่าการยอมรับนวัตกรรมเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างเป็นกระบวนการแม้ว่ารายละเอียดจะแตกต่างกันแต่ก็มาจากพื้นฐานเดียวกันกับเอเวอร์เรตเอ็ม โรเจอร์ (Roger, 1995) ซึ่งมีแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้

ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีความคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในนวัตกรรมและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะทำการประเมินผลในสมองของตน โดยลองนึกว่าถ้ายอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้ปฏิบัติแล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ จะให้คุ้มค่ากับการเสี่ยงภัยหรือไม่

ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำนวัตกรรมมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อดูว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่

ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับนวัตกรรมโดยนำนวัตกรรมมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีไว้มากมาย แต่จะขอกกล่าวถึงทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้

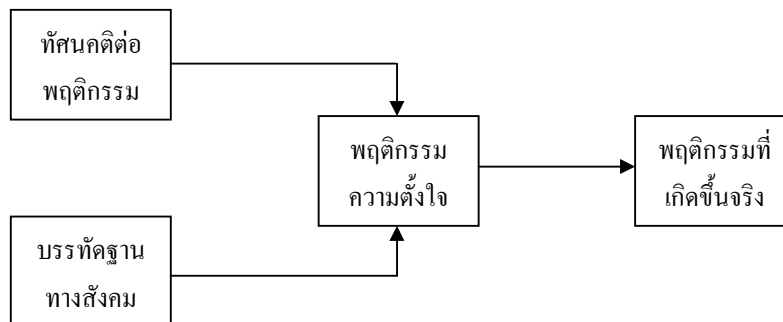
#### 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (A Theory of Reasoned Action: TRA)

นำเสนอโดย ฟิชบายน์และไอเซ็น (Fishbein and Ajzen, 1975) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากความเชื่อและบุคคลกระทำพฤติกรรมเพราะมีความคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลพิจารณาเหตุและผลก่อนการกระทำเสมอ ถึงแม้พฤติกรรมเกิดจากการตัดสินใจของตัวบุคคล แต่ปัจจัยซึ่งเป็นตัวกำหนดการกระทำพฤติกรรมโดยตรง คือ ความตั้งใจ ซึ่งตามทฤษฎีความตั้งใจเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ

1.1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลจะตัดสินใจภายใต้ความเชื่อถึงผลของการกระทำพฤติกรรมว่าเป็นทางลบหรือทางบวก บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าจะให้ผลลัพธ์ทางบวกจะมีทัศนคติที่ดีต่อการกระทำนั้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าจะให้ผลลัพธ์ทางลบมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น

1.2) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) เป็นความเชื่อเกี่ยวกับความหวังหรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative Beliefs) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้น (อาทิ เพื่อนๆ คนในครอบครัว เป็นต้น) ที่ต้องการจะให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น จึงกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองประการเป็นสิ่ง

โน้มน้าวการตัดสินใจของบุคคลซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ดังภาพประกอบ 1



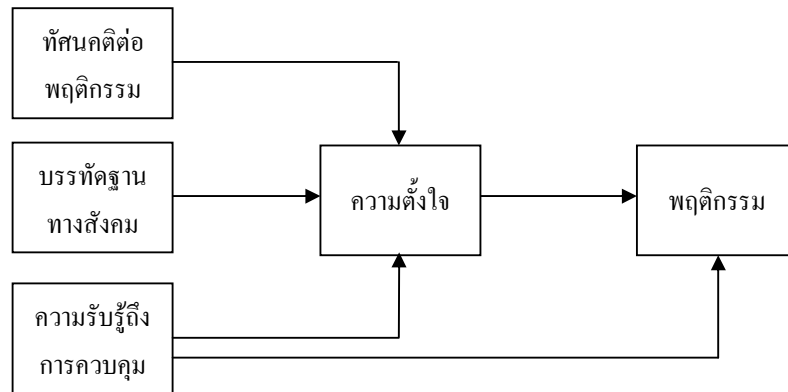
ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (A Theory of Reasoned Action: TRA)

ที่มา: ฟิชบายน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975)

แต่อย่างไรก็ตาม TRA ยังคงมีข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไป ความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ ทฤษฎี TRA จึงได้รับการพัฒนาและกลายเป็นทฤษฎี Theory of planned behavior หรือ TPB

2) ทฤษฎีของพฤติกรรมที่มีแบบแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) นำเสนอโดยไอเซน (Ajzen, 1997 อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณและสวิง สุวรรณ, 2536) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล TRA ฟิชบายน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975) โดย Ajzen ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived behavioral control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ที่มา: ไอเซน (Ajzen, 1991)

หลักการของทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) สามารถอธิบายได้ดังภาพประกอบ 2 การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์จะได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจ (Intention) โดยความตั้งใจทำนายได้จาก 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective norm) มีความหมายเช่นเดียวกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (A Theory of Reasoned Action : TRA) ที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นจะอธิบายเฉพาะปัจจัยสุดท้าย

การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) คือ ความรู้สึกยากหรือง่ายในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control Beliefs) โดยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมนี้ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย

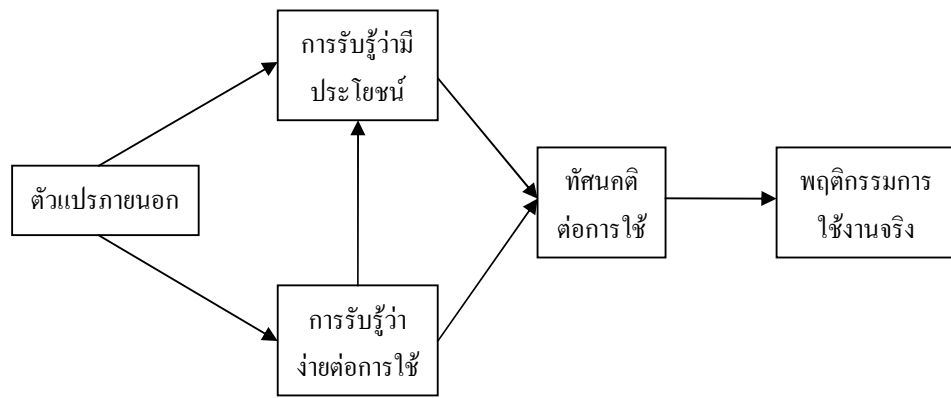
### 3) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ในปี ค.ศ.1986 เฟรด เดวิส (Fred Davis) ได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่เรียกว่า Technology Acceptance Model (TAM) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action : TRA) ของฟิชบายน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975) มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแบบแผนในการทำนายการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ TAM ได้ใช้ ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (TRA) เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร 2 โครงสร้าง คือ

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)



2. ทักษะต่อการใช้ (Attitude Toward Using) และการใช้จริง (Actual System Use)



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Davis, 1989

จากภาพที่ 3 อธิบายได้ว่า

ตัวแปรภายนอก (External Variable) หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่เข้ามาสร้างการรับรู้ให้แก่แต่ละคนที่แตกต่างกันไป ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่ายานเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกันรวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม (ไม่ใช่ว่าใช้อยู่บ่อย ๆ แล้วจึงทำให้ง่าย) เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน

ทัศนคติต่อการ ใช้ (Attitude Toward) หมายถึง ทัศนคติและความสนใจที่จะใช้ระบบ

การใช้งานจริง (Actual System Use) หมายถึง มีการนำมาใช้จริงและยอมรับในเทคโนโลยี

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) มีอิทธิพลมาจากการรับรู้ว่าย่างต่อการใช้ (Perceived Ease of Use : PEOU) โดย PU และ PEOU จะเป็นตัวทำนายทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ นอกจากนั้น A และ PU ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จริง (Actual System Use)

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น จะเห็นได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธเทคโนโลยี ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้เลือกใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ เฟรด เดวิส (Fred Davis) ปี ค.ศ.1986 ข้างต้น โดยตัวแปรหลักที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีดังนี้

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) ซึ่งหมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกันรวมทั้งทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น

2. การรับรู้ว่าย่างต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) ซึ่งหมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นไปได้มาก อิศระจากความมานะพยายาม เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้

งานวิจัยครั้งนี้ อิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่เข้ามาสร้างความรับรู้ให้แก่แต่ละคนที่แตกต่างกันไปในการยอมรับเทคโนโลยี โดยที่ผู้วิจัยเลือกใช้ คือ คุณลักษณะภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ซึ่งพบว่า ตัวแปรภายนอกเหล่านี้มีงานวิจัยรองรับความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าย่างต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)

ผู้วิจัยไม่เลือกใช้ตัวแปรทัศนคติต่อการใช้ (Actual System Use) สอดคล้องกับงานวิจัยของเดวิส (Davis, 1989) ที่ได้ดัดแปลงทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) โดยไม่รวมเอาทัศนคติต่อการใช้ เนื่องจากทัศนคติเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมขึ้นอยู่กับความรู้สึกของผู้ใช้ หากผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบต่อเทคโนโลยีในตัวอยู่แล้วย่อมจะส่งต่อการยอมรับและใช้เทคโนโลยี เช่นเดียวกับ (รุ่งนภา บุญคุ้ม, 2536) เห็นว่าการวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้อรรถแท้จริงด้วยความจริงใจ เพราะ เห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวและการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้นไม่ว่าเป็น

รูปวาดหรือการเขียน บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคมคือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับและการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคน ส่วนใหญ่ในสังคม ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำที่ความรู้สึกของบุคคล โดยตรงอันจะเป็นพรรณิที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน จึงเป็นเหตุผลของการไม่เลือกใช้ตัวแปรทัศนคติต่อการใช้ (Actual System Use) ในงานวิจัยครั้งนี้

ในส่วนพฤติกรรมการใช้งานจริง (Actual System Use) จะแสดงเนื้อหาในหัวข้อที่ 3. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอธิบายถึง ทฤษฎีและตัวแปรที่จะเลือกใช้สำหรับการวัดผลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแสดงวิธีการวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังนี้

## 2.2 วิธีการวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากแนวคิดและทฤษฎีของเดวิส สามารถแสดงผลรูปแบบการวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดังนี้

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี เครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถาม จำนวน 17 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด (0) ประเมินไม่ได้

สุกรณีย์ ระงับพาล (2554) ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net เครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้คุณลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถามด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net จำนวน 11 ข้อ โดยทำการวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กรรณิการ์ กงพะลิ (2555) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 เครื่องมือที่ใช้วัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถาม จำนวน 24 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดเกี่ยวกับการยอมรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด

อรรถัย เลื่อนวัน (2555) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ เครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถาม จำนวน 14 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด

เดวิส (Fred D. Davis, 1989) ทำการศึกษาการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นการวัด 2 ประเภท คือ ระดับน่าจะเป็นจริง และไม่น่าจะเป็นจริง โดยทั้งสองประเภทวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ (4) จริงอย่างยิ่ง (3) ค่อนข้างจริง (2) จริงเล็กน้อย (1) ไม่ใช่ทั้งสองอย่าง

ยูโบน่าและเคนนิค (Hubona and Kennick, 1996) ศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการใช้งาน โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากทฤษฎีเดวิส (Davis, 1993) เครื่องมือที่ใช้วัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ คือ (7) เห็นด้วยมากที่สุด (6) เห็นด้วยมาก (5) เห็นด้วย (4) ไม่มีความคิดเห็น (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยมาก (1) ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดตามแนวคิดของเดวิส และดัดแปลงจากแบบสอบถามของอรรถัย เลื่อนวัน ซึ่งทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ โดยมีข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ เป็นการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยที่สุด (4) เห็นด้วย (3) ค่อนข้างเห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยที่สุด มาดัดแปลงเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับแบบสอบถามในงานวิจัย

### 2.3 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 8 คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานหรือไม่

สุภรณ์ธ์ ระจับพาล (2554) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้คุณลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ การรับรู้ว่าจะระบบง่ายต่อการได้ใช้ ได้ใช้แนวคิดของ (David, 1989) ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย พฤติกรรมการใช้ โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน ของไอเซ็น (Ajzen, 1991) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 450 คน โดยแบ่งเป็นข้าราชการที่อยู่ในส่วนกลางและสถานศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.053

อัจฉราวรรณ กองเพชร, ธัญญา เวียร์ราและอรพรรณ คงมาลัย (2554) ได้ทำการศึกษาการยอมรับและใช้งานระบบ SAP B1 : กรณีศึกษาการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรไม่แสวงหากำไร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP B1 จำนวน 49 คน ตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษาคือ การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้งานระบบ SAP B1 โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) จากทฤษฎีเดวิส (Davis, 1993) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .025 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.609

ยูโบน่าและเคนนิค (Hubona and Kennick 1996) ศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการใช้งาน โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากทฤษฎีเดวิส (Davis, 1993) ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานและลูกจ้างประจำของบริษัทมหาชนขนาดใหญ่ในแอดแลนติกตอนกลาง จำนวน 106 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่ามีประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized regression coefficient) ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่ามีประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานและลูกจ้างประจำของบริษัทมหาชนในแอตแลนติกตอนกลาง มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.39

เจโรเิน เชปเปอร์ (Jeroen Schepers, 2005) ได้ทำการศึกษาลักษณะผู้นำในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: ทักษะที่ต้องมีตามหลักของผู้นำ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการหลังการขายของบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำในประเทศเนเธอร์แลนด์จำนวน 327 คน ตัวแปรอิสระ คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดยมีค่าเป็น ( $\beta = 0.417, t = 5.114$ ) และด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดยมีค่าเป็น ( $\beta = 0.378, t = 4.956$ )

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 3.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ความหมายของพฤติกรรม

กันยา สุวรรณแสง (2532) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมไว้ว่า คือ กิริยา อาการ บทบาท ลีลา ท่าที การประพฤติ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งของประสาทสัมผัสทั้งห้าซึ่งสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

สมใจ ศรีปานเงิน (2540) กล่าวถึง พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นการรวบรวมเอาวิชาทางสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา ประสาทวิทยาและจิตวิทยาวิเคราะห์ พฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นเฉย ๆ แต่พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบกับร่างกาย ซึ่งสามารถแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 3 ชนิด คือ

1) พฤติกรรมที่เกิดจากกล้ามเนื้อ เช่น การเดิน การพูด การหายใจ การหัวเราะและการหลั่งน้ำตา เป็นต้น

2) พฤติกรรมที่เป็นความรู้สึก (Consciousness) เช่น การได้ยิน การเจ็บปวด เป็นต้น

3) พฤติกรรมที่เป็นอารมณ์ (Affection) เช่น ความโกรธ ความกลัว ความตื่นเต้นและความยินดี เป็นต้น

ชูดา จิตพิทักษ์ (2541) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลทั้งที่เป็นการแสดงปรากฏออกมาภายนอกและสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยมที่ยึดถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่าง ๆ ทักษะคิดที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น ความเชื่อ ทัศนคติที่เชื่อถือเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ

สุธิดา รัตนวณิชช์พันธ์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิบัติได้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าซึ่งมาจากภายนอกก็ได้ ทุกสิ่งทุกอย่างที่คนกระทำหรือรู้สึก คนอื่นจะเห็นหรือไม่ก็ตามถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

วินัย เพชรช่วย (2543) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง ทุกอย่างที่บุคคลทำและสามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงหรือโดยการอนุมาน การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แบ่งออกเป็น พฤติกรรมมนุษย์ที่สังเกตได้โดยตรง คือ มีการกระทำปรากฏให้เห็นชัดเจน เช่น การนอน การยืน การเดิน การนั่ง การเอื้อมมือ การแกว่งแขน การยิ้ม หัวเราะ เป็นต้น และพฤติกรรมมนุษย์บางอย่างไม่อาจสังเกตได้โดยตรง คือ เพราะความซับซ้อนและอยู่ภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก จินตนาการ การตัดสินใจ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้จะรู้ได้จากการอนุมานจากการกระทำของมนุษย์

สุปรียา ตันสกุล (2544) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น ความรู้ ความรู้สึก ความเชื่อ การจงใจ ฯลฯ รวมทั้งการกระทำ/การปฏิบัติ เช่น การเดิน การบริโภค ฯลฯ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิริยาอาการ บทบาท ลีลา ท่าทาง การประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏ สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งใน 5 ทวาร คือ โสตสัมผัส จักขุสัมผัส ชิวหาสัมผัส ฆานสัมผัส และทางผิวหนังหรือมีจะนั้นก็สามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

สมิต สัจฉกร (2545) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคลผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อัน

หมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่เชื่อมโยงนำมาซึ่งผลดีจึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี

จากคำนิยามดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยา อาการ บทบาท ลีลา ท่าทาง การประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงปรากฏออกมาภายนอกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งในส่วนของพฤติกรรมเองรู้ได้และในส่วนของบุคคลอื่นจะรู้ได้

### ความหมายพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กอบชัย มโนจรีหกุล (2543) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึง กลุ่มผู้ใช้ (Who) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ (What) สาเหตุของการใช้ (Why) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้ (Who) ใช้เมื่อใด (When) ใช้ที่ไหน (Where) ใช้อย่างไร (How)

ศุภางค์ เทศประสิทธิ์ (2543) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้ หมายถึง ลักษณะและวิธีการในการใช้รวมถึงความคิดเห็น

วิเชียร สืบสำราญ (2545) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้ทำการค้นหา การเลือกใช้ การประเมิน การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการที่คาดว่าจะสนองความต้องการ กระบวนการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในการกระทำนั้น

พวงพิศ นิกรสุข (2547) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของธุรกิจ หมายถึง ลักษณะการใช้โทรศัพท์ของบุคคลในธุรกิจที่มีสิทธิใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารและมีการใช้โทรศัพท์โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน ช่วงเวลา จำนวนเวลาและความถี่ในการใช้รวมถึงสถานที่ใช้โทรศัพท์และลักษณะการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารธุรกิจ

โดยสรุป พฤติกรรมการใช้ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกในการแสวงหาความรู้ ข่าวสาร ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมความต้องการบริโภคข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันตามความสนใจ ทักษะคิดและพื้นฐานความรู้ของตนเองเพื่อสนองตอบความต้องการของตนเอง

### องค์ประกอบพื้นฐานของพฤติกรรม

ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยพื้นฐานด้านชีวภาพ ปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยาแลปัจจัยพื้นฐานด้านสังคมวิทยา ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานด้านชีวภาพ ในการจัดจำแนกสิ่งมีชีวิต แม้นมนุษย์จะจัดอยู่ในอาณาจักรของสัตว์แต่มนุษย์มีคุณสมบัติทางชีวภาพที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าสัตว์อื่น ๆ ทำให้สามารถปรับตนเองให้สมดุลกับสภาพแวดล้อมได้โดยอาศัยพฤติกรรมหรือการทำงานของ



ตัวเอง ปัจจัยด้านชีวภาพที่สำคัญของมนุษย์ประกอบด้วย พันธุกรรมและระบบการทำงานของร่างกาย

พฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่ได้ถูกกำหนดโดยพันธุกรรม ซึ่งหมายถึงการถ่ายทอดลักษณะของบรรพบุรุษหรือต้นตระกูลมายังรุ่นลูกหลานด้วยกระบวนการสืบพันธุ์ การถ่ายทอดนั้นกำหนดโดยสารพันธุกรรมที่เรียกว่า ยีนส์ ซึ่งเรียงกันอยู่ในโครโมโซมภายในนิวเคลียส

การทำงานในร่างกายของมนุษย์ประกอบด้วย อวัยวะในระบบต่าง ๆ หลายระบบที่ทำงานประสานเกี่ยวเนื่องกันเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสมหรือรักษาความสมดุลทางกายไว้ให้ดีที่สุด บางระบบอวัยวะร่างกายจะทำหน้าที่เพื่อให้มนุษย์มีชีวิต เช่น การหายใจ การย่อยอาหาร การขับถ่าย เป็นต้น แต่บางระบบของร่างกายเชื่อมโยงกับความคิด ความรู้สึก อารมณ์ การศึกษาระบบในร่างกายในที่นี้จะได้นำมาเป็น ระบบประสาท สมอง ไร์ทอและระบบกล้ามเนื้อ

2. ปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางจิตวิทยาจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรับรู้และตีความสิ่งเร้าก่อนที่ร่างกายจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญประกอบด้วย แรงจูงใจและการเรียนรู้

2.1 แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากภายในที่ทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมตอบสนองอย่างมีทิศทางและเป้าหมาย คนที่มีแรงจูงใจที่จะทำพฤติกรรมหนึ่งสูงกว่าจะใช้ความพยายามนำการกระทำไปสู่เป้าหมายสูงกว่าคนที่มีความจูงใจต่ำกว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในมนุษย์ ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยทางชีวภาพ ได้แก่ ความต้องการจำเป็นของชีวิต คือ อาหาร น้ำ ความปลอดภัย

2.1.2 ปัจจัยทางอารมณ์ เช่น ความตื่นเต้น วิตกกังวล กลัว โกรธ รัก เกลียดและความรู้สึกอื่นใดที่ทำให้คนมีพฤติกรรมตั้งแต่เอื้อเพื่อแผ่จนถึงการฆ่าผู้อื่น

2.1.3 ปัจจัยทางความคิด เป็นปัจจัยที่กำหนดให้บุคคลกระทำในเรื่องที่คิดว่าเหมาะสมและเป็นไปได้ และความคาดหวังว่าผู้อื่นจะสนองตอบการกระทำของตนอย่างไร

2.1.4 ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมและเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมนั้นด้วย การกระทำของผู้อื่นและผลกรรมที่ได้รับจึงทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบและตัวกลางทางสังคม

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีเพื่ออธิบายถึงแรงจูงใจของมนุษย์เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปรากฏ แต่ละทฤษฎีมีจุดที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกันไป ที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีสัญชาตญาณ ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีแรงขับ ทฤษฎีการตื่นตัวและทฤษฎีสิ่งล่อใจ

2.2.1 ทฤษฎีสัญชาตญาณ (instinct theory) สัญชาตญาณเป็นพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกโดยอัตโนมัติตามธรรมชาติของชีวิตเป็นความพร้อมที่จะทำพฤติกรรมได้ในทันทีเมื่อปรากฏสิ่งเร้าเฉพาะต่อพฤติกรรมนั้น

2.2.2 ทฤษฎีแรงขับ (drive reduction theory) แรงขับเป็นกลไกภายในที่รักษาระบบทางสรีระให้คงสภาพสมดุลในเรื่องต่าง ๆ ไว้เพื่อให้ร่างกายเป็นปกติหรืออยู่ในสภาพโฮมิโอสแตซิส (homeostasis) โดยการปรับระบบให้เข้ากับการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้น ทฤษฎีแรงขับอธิบายว่าเมื่อเสียสมดุลในระบบโฮมิโอสแตซิสจะทำให้เกิดความต้องการ (need) ขึ้น เป็นความต้องการทางชีวภาพเพื่อรักษาความคงอยู่ของชีวิต

2.2.3 ทฤษฎีการตื่นตัว (arousal theory) มนุษย์ถูกจูงใจให้กระทำพฤติกรรมบางอย่างเพื่อรักษาระดับการตื่นตัวที่เหมาะสม (optimal level of arousal) เมื่อมีระดับการตื่นตัวต่ำลงก็จะถูกกระตุ้นให้เพิ่มขึ้นและเมื่อการตื่นตัวมีระดับสูงเกินไปก็จะถูกดึงให้ลดลง เช่น เมื่อรู้สึกเบื่อคนจะแสวงหาการกระทำที่ตื่นตัว เมื่อตื่นตัวเร้าใจมานานระยะหนึ่งจะต้องการพักผ่อน เป็นต้น คนแต่ละคนจะมีระดับการตื่นตัวที่พอเหมาะแตกต่างกัน

2.2.4 ทฤษฎีสิ่งจูงใจ (incentive theory) ปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดลอมที่จูงใจจะดึงดูดให้คนมุ่งไปหาสิ่งนั้น มนุษย์กระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแสวงหาสิ่งที่พอใจ (positive incentives) เช่น รางวัล ค่ายกย่อง สิทธิพิเศษและหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจ (negative incentives) เช่น ถูกลงโทษ ถูกตำหนิ ทำให้เจ็บกาย การที่คนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปขึ้นอยู่กับความแตกต่างในคุณค่า (values) ของสิ่งจูงใจ

3. ปัจจัยพื้นฐานด้านสังคมวิทยา พื้นฐานทางชีววิทยาหรือทางประสาทวิทยา เน้นที่พฤติกรรมของเอกัตบุคคล คือ พฤติกรรมของคนคนหนึ่งที่ไม่สัมพันธ์กับผู้อื่นแต่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและบางกรณีก็จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นชุมชน เป็นสังคม กระบวนการของกลุ่ม กระบวนการทางสังคม และสิ่งแวดลอมหรือวัฒนธรรม จึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปตามสภาพของสังคมได้

### ลักษณะของการวัดผลพฤติกรรม

การวัดผลการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นการวัดทางด้านสังคมศาสตร์ มีลักษณะเป็นนามธรรม อีกทั้งเครื่องมือที่ใช้จะต้องสร้างขึ้นอย่างมีคุณภาพ ถึงแม้ว่าขณะนี้การวัดผลจะพยายามใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นหลักดำเนินการก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติจริงการวัดคุณลักษณะ

บางอย่างก็มีขีดจำกัดไม่อาจกระทำอย่างได้ผลเต็มที่ มักมีความคลาดเคลื่อนในการวัดเกิดขึ้นทุกครั้งไป ทั้งนี้เพราะสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ไม่สามารถกำหนดลักษณะหรือความหมายของสิ่งที่วัดได้อย่างชัดเจน
2. พฤติกรรมการเรียนรู้บางชนิดที่ต้องการให้เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ได้ต้องอาศัยการผสมผสานของพฤติกรรมย่อย ๆ หลายๆ ชนิด

3. พฤติกรรมการเรียนรู้บางอย่างของผู้ใช้บางครั้งไม่อาจเกิดขึ้นในสภาวะหรือในระยะของการใช้

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ มีแนวทางในการแก้ไขได้หลายด้านหลายแบบ แนวทางหนึ่งที่สำคัญก็คือความพยายามในการหาวิธีการสอบวัดที่เหมาะสมกับคุณลักษณะที่จะวัดและสภาพทั่ว ๆ ไป โดยปกติการวัดหรือลักษณะของการวัดผลนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

#### 1. การวัดพฤติกรรมตรง (Direct Measured)

การวัดพฤติกรรมตรงเป็นการวัดที่มุ่งหาคุณสมบัติหรือจำนวน ปริมาณ พฤติกรรมของผู้ใช้จากการแสดงออกจริง ๆ ให้สามารถสังเกตหรือเห็นได้ การวัดลักษณะนี้ดีเลิศและถูกต้องที่สุด ซึ่งมี 2 แบบ คือ

1) การวัดจากการกระทำจริง เป็นการวัดที่ใช้สถานการณ์จริงหรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันเป็นเครื่องเร้าเพื่อให้ผู้ใช้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาด้วยการปฏิบัติหรือแก้ปัญหาจริง ๆ

2) การวัดจากการสร้างหุ่นจำลอง เป็นการสร้างแบบหรือสร้างสถานการณ์ขึ้นแทนสถานการณ์จริง ๆ เป็นการสมมติเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันขึ้นแล้วให้ผู้ใช้ปฏิบัติกับหุ่นจำลองที่สร้างขึ้น

#### 2. การวัดพฤติกรรมทางอ้อม (Indirect Measured)

การวัดพฤติกรรมทางอ้อมเป็นการวัดพฤติกรรมหรือความสามารถที่ต้องใช้ในสถานการณ์จริงโดยผ่านตัวกลางอื่นซึ่งสัมพันธ์กับของจริง คุณภาพการวัดด้วยวิธีนี้จึงอยู่ที่ความเชื่อถือได้ของตัวกลางที่กำหนดขึ้น ถ้าเป็นเรื่องราวที่ต้องใช้ความสามารถเหมือนของจริงผลที่ได้ก็มีโอกาสถูกต้อง ตัวกลางในที่นี้ก็คือ เรื่องราว สถานการณ์หรือปัญหาที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้ผู้ใช้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยไม่ต้องกระทำจริง วิธีนี้กระทำได้ 3 แบบ คือ

1) การวัดพฤติกรรมสัมพันธ์ เป็นการวัดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการที่จะใช้ในการปฏิบัติจริง เช่น การวัดความสามารถในการเขียนเรียงความแทนที่จะให้เขียนเรียงความจริง ๆ โดยยอมรับว่าสิ่งที่วัดเหล่านั้นเมื่อรวมกันแล้วจะแทนของจริงหรือมีค่าเท่าเทียม

หรือสัมพันธ์กับการปฏิบัติจริง ความถูกต้องของการวัดแบบนี้ย่อมขึ้นกับการกำหนดพฤติกรรมที่จะวัดว่ามีความสัมพันธ์กับของจริงจนทดแทนกันได้หรือไม่

2) การวัดสถานการณ์ เป็นการลดคุณภาพการวัดลงมาอีกขั้นหนึ่งด้วยการกำหนดหรือสร้างสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกับของจริงนำมาให้ผู้พิจารณาตัดสินใจ เพื่อตอบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้น สิ่งที่น่ามาเป็นสถานการณ์อาจเป็นเหตุการณ์สมมุติ เป็นเรื่องราว ข้อความ แผนที่ แผนผัง บทประพันธ์หรือตารางตัวเลขใด ๆ ก็ได้ แล้วตั้งคำถามเพื่อถามรายละเอียดหรือถามความคิดในแง่มุมต่าง ๆ ของสถานการณ์ที่กำหนดขึ้นนั้น ซึ่งถ้าใครตอบในลักษณะใดก็คาดคะเนว่าผู้นั้นจะไปเผชิญของจริงได้ในลักษณะนี้เช่นกัน

3) การวัดความรู้ การวัดแบบนี้เป็นการวัดความสามารถในการจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของเนื้อหาวิชาหรือเป็นการวัดพฤติกรรมด้านความจำ ซึ่งเป็นการวัดความสามารถขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพดีกว่าการวัดแบบอื่น ๆ ที่กล่าวมา การวัดแบบนี้ยังแพร่หลายมาก เพราะวัดได้ง่ายและสะดวกในเชิงปฏิบัติ แต่ผลที่ได้จากการวัดจะเป็นเพียงพฤติกรรมด้านความทรงจำเท่านั้น

การวัดผลที่กล่าวมาในแต่ละรูปแบบข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวัดพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวัดพฤติกรรมตรง (Direct Measured) ซึ่งมุ่งหาจำนวน ปริมาณ พฤติกรรมของผู้ใช้งานที่แสดงออกจริงให้สามารถสังเกตหรือเห็นได้โดยรูปแบบที่ใช้ คือ การวัดจากการกระทำจริง ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ทำการวัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกการวัดออกเป็น 2 ประเภท

1. ความถี่ในการใช้ หมายถึง จำนวนครั้งที่ใช้ระบบสารสนเทศต่อสัปดาห์
2. ระดับในการใช้ หมายถึง จำนวนชั่วโมงที่ใช้ระบบสารสนเทศต่อสัปดาห์

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแสดงวิธีการวัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังนี้

### 3.2 วิธีการวัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแสดงวิธีการวัดพฤติกรรมการใช้ ได้ดังนี้

รวงทิพย์ หัวใจดี (2548) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศ บนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ คือ แบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อ

คำถาม ดังนี้ ระยะเวลาในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการใช้ ปัญหาในการใช้

อรรณพ ธนัญชนะ (2550) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต คือ แบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้ คือ วัตถุประสงค์ในการใช้ ลักษณะในการใช้ ช่วงเวลาในการใช้ ระยะเวลาที่ใช้

ธิติมา ลิ้มผดุง (2551) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยข้อคำถาม จุดประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เวลาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบบสอบถามมีจำนวน 10 ข้อ โดยทำการวัดระดับพฤติกรรมการใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

พบรัก แยมจิมี (2551) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 หัวข้อ ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ระยะเวลาที่ใช้ ประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งแบบสอบถามมีจำนวน 46 ข้อ โดยทำการวัดระดับพฤติกรรมการใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

เขมิกา กลิ่นเกษร (2553) ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้ ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

รัชดาพร วงละคร (2554) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานของพนักงานบริษัทโกลด์เน็คส์คัพเวอร์เอกเพรส จำกัด เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถามจำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้ ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้

สุกรีณย์ ระงับพาล (2554) ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้ vijai.net จำนวน 6 ข้อ โดยทำการวัดระดับพฤติกรรมการใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ตั้งแต่ (3) เป็นประจำ (2) นาน ๆ ครั้ง (1) ไม่เคยเลย

เดวิส (Davis , F.D., 1993) ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : คุณลักษณะระบบ, การรับรู้ของผู้ใช้และผลกระทบต่อพฤติกรรม โดยได้ดัดแปลงแนวคิดของกิซเบิร์กและโรบี (Ginzberg,1981; Robey,1979) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถาม 2 ข้อ คำถามแรกทำการวัดความถี่ในการใช้ระบบ “โดยเฉลี่ยคุณใช้อีเมลบ่อยแค่ไหน” ทำการวัด 6 ระดับ คือ ไม่เคยใช้งาน; ใช้งานน้อยกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์; ใช้งานหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์; ใช้งานหลายครั้งต่อสัปดาห์; ใช้งานหนึ่งครั้งต่อวัน; ใช้งานหลายครั้งต่อวัน คำถามที่สองวัดการใช้งานโดยให้ผู้ตอบคำถามระบุ “จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานอีเมลต่อสัปดาห์”

ยูโบน่าและเคนนิค (Hubona and Kennick 1996) ศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการใช้งาน โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากทฤษฎีเดวิส (Davis, 1993) เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แบบสอบถามจำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้ ข้อที่หนึ่ง ความถี่ในการใช้ (Usage frequency) วัดด้วยจำนวนครั้งที่ใช้ต่อสัปดาห์ ทำการวัด 6 ระดับ คือ ไม่เคยใช้งาน; ใช้งานน้อยกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์; ใช้งานหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์; ใช้งานหลายครั้งต่อสัปดาห์; ใช้งานหนึ่งครั้งต่อวัน; ใช้งานหลายครั้งต่อวันและข้อที่ 2 ระดับในการใช้ (Usage volume) วัดด้วย จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อสัปดาห์

แวนคาเทส (Venkatesh, 2012) ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศผู้บริโภค: การรวมทฤษฎีที่เพิ่มขึ้นของการยอมรับและใช้เทคโนโลยี โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (UTAT) จากแวนคาเทส (Venkatesh, 2003) เครื่องมือที่ใช้วัดการใช้เทคโนโลยี คือ แบบสอบถาม 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความถี่ (จำนวนครั้งที่ใช้ต่อวัน) ในการใช้เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเดวิส จากแบบสอบถามยูโบน่าและเคนนิค (Hubona and Kennick 1996) ซึ่งทำการศึกษารองปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 2 ข้อ ข้อที่หนึ่งเป็นการวัดความถี่ในการใช้ (Usage frequency) วัดด้วยจำนวนครั้งที่ใช้ต่อสัปดาห์และข้อ

ที่สองระดับในการใช้ (Usage volume) วัดด้วยจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อสัปดาห์ มาดัดแปลงเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับแบบสอบถามในงานวิจัย

#### 4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 4.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

##### 4.1.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

###### ความหมายของผู้นำ

ลิปแฮม (Lipham, 1964) มีความเห็นว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาททำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change agent) หรือริเริ่มให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทั้งในการวางแผนงาน การดำเนินงานและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เบิร์น (Burns, 1978) ระบุว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่กระตุ้นให้ผู้ตามดำเนินการตามวัตถุประสงค์ โดยวัตถุประสงค์นั้นต้องเป็นวัตถุประสงค์ร่วมของทั้งผู้นำและผู้ตาม

แอนดรูว (Andrew, 1998 อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544) กล่าวถึงผู้นำ (Leader) ว่าเป็นบุคคลที่ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จ โดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาหรือเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

บุญทัน ดอกไธสง (2535) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำไว้ว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึง

1. ผู้มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชนเพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
2. เป็นผู้นำและแนะนำ ต้องคอยช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ
3. ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่มที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่มและนำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542) ให้ความหมายของคำว่าผู้นำ ว่าหมายถึง ผู้ที่มีลักษณะเฉพาะและมีรูปแบบที่ค่อนข้างจะพิเศษกว่าบุคคลทั่วไป เป็นความสามารถเฉพาะตัวที่บุคคลสามารถปฏิบัติภารกิจ โดยใช้อิทธิพลเหนือบุคคลอื่นหรือเหนือกลุ่มตามสถานการณ์และโอกาสที่เอื้ออำนวย ขณะเดียวกันก็เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

ยงยุทธ เกษสาคร (2542) ได้ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะ คุณสมบัติเด่นกว่าผู้อื่นในกลุ่มและมีอิทธิพลมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ได้ ดังนั้นผู้นำจึงหมายถึง

บุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งรับบทเป็นผู้บริหารประสานประโยชน์ในกลุ่มเสมือนเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม ซึ่งมีอิทธิพลและอำนาจสามารถบังคับบัญชาบุคคลในกลุ่มให้ปฏิบัติตามจนบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

วิภาดา คุปตานนท์ (2544) กล่าวว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายโดยการใช้อิทธิพลเหนือทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

จึงสรุปได้ว่า ผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะเฉพาะหรือลักษณะเด่นกว่าผู้อื่น ซึ่งได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับการยินยอมจากสมาชิกในกลุ่มให้เป็นหัวหน้าหรือมีตำแหน่งและหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจในกลุ่ม เนื่องจากสมาชิกในกลุ่มเห็นว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติพิเศษที่จะนำกลุ่มได้

#### ความหมายของภาวะผู้นำ

روبบิน (Robbin, 1996) เสนอว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการใช้อิทธิพลของบุคคลต่อกลุ่มเพื่อให้ปฏิบัติตามต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron, 1997) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กลุ่มหรือองค์กรกำหนดไว้

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2002) เสนอไว้ที่น่าสนใจว่า ภาวะผู้นำหมายถึง กระบวนการในการคลบปรับจิตใจให้บุคคลอื่นทำงานให้ประสบผลสำเร็จไปในทิศทางเดียวกัน

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์และออสบอร์น (Schermerthorn, Hunt and Osborn, 2003) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นลักษณะเฉพาะของการใช้อิทธิพลระหว่างบุคคล (Interpersonal Influence) เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการ

ประเวศ วะสี (2540) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า เป็นภาวะที่ก่อให้เกิดศรัทธาเป็นที่ยอมรับและเกิดจุดมุ่งหมายร่วมกันในสังคมนั้น ๆ

ติน ปรัชญพฤษ์ (2543) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำไว้ว่า การที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) พยายามที่จะใช้กำลังสมอง กำลังกายและกำลังใจ เพื่อจูงใจหรือเพื่อคลอใจให้ผู้อื่นทำตามการอย่างใดอย่างหนึ่งให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของตนและเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมและจูงใจหรือการคลอใจ เช่นนี้จะต้องไม่เป็นการบังคับตลอดจนต้องได้รับการยินยอมจากผู้ตามด้วย

พร้อมบุญ สายช่างทอง (2547) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะในการใช้อิทธิพลกระตุ้นชี้นำ ผลักดันบุคคลอื่นตลอดจนความสามารถในการชักจูงใจให้บุคคลแสดงออกใน



การปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกันในที่สุด

วิทยากร เชียงกุล (2550) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ 2 ความหมายด้วยกัน คือ ความสามารถในการเชิงผู้นำที่จะบันดาลใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะยอมรับการนำของเขาและทำงานอย่างกระตือรือร้นเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือในอีกความหมายหนึ่ง ภาวะผู้นำ คือ อิทธิพลของบุคคลสร้างขึ้นนอกเหนือจากตำแหน่งหน้าที่ของเขาซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องก้มหัวให้อยู่แล้ว

ธีระพงศ์ ธนเจริญรัตน์ (2553) ได้สรุปภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงานอย่างมาก การใช้ภาวะผู้นำเป็นการแสดงให้เห็นถึงการกระทำของบุคคลมากกว่าเป็นลักษณะของบุคคล การที่จะกระทำให้สำเร็จหรือล้มเหลวก็อยู่ที่ตัวผู้นำและการใช้ภาวะผู้นำในการสร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้ผู้อื่นได้คิดและแสดงความสามารถออกมาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ อำนาจหน้าที่ ความสัมพันธ์และสถานการณ์ ซึ่งผลสำเร็จของงานดูได้จากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ความพึงพอใจของสมาชิกและผู้รับบริการ

จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มหรือบุคคลในการโน้มน้าว จูงใจ ชักชวนให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

#### ความหมายของคุณลักษณะผู้นำ

เชนและยาร์ช (Shane and Yarch, 1957 อ้างถึงใน จิราภรณ์ วุฒิกักดี, 2542) ได้สรุป เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำไว้ 13 ประการ ดังนี้ 1) หนักแน่นและมีวิจรรย์ญาณ 2) มีความมานะอดทน ตั้งใจในการทำงาน 3) เชื่อมั่นในตนเอง 4) ทำคนให้เป็นที่น่าเชื่อถือ 5) ใจกว้าง 6) ให้ผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติงานได้เต็มที่ 7) ทนต่อเหตุการณ์ 8) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 9) มีปัญญา 10) มีมนุษยสัมพันธ์ 11) มีอารมณ์มั่นคง 12) มีระเบียบวินัย 13) เป็นนักพัฒนา

สต็อกคิลล์ (Stogdill, 1974) ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมผู้นำ พอสรุปได้ดังนี้คือ 1) มีสติปัญญา มีการศึกษา มีความรับผิดชอบสูง สถานะทางเศรษฐกิจ สังคมดี เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม 2) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเพียรพยายาม รู้จักวิธีที่จะทำงานให้เสร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ มีความสามารถในการเจรจาและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการตัดสินใจและการเข้าสังคม การมีอารมณ์ขันตลอดจนความสามารถทางด้านกีฬา

อานันท์ ปันยารชุน (2542) กล่าวเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำสำหรับสังคมไทยว่าต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม ต้องเป็นผู้ที่สามารถทำให้คนอื่นคล้อยตามและต้องเชื่อมั่นในหลักการ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะด้านมุ่งจริยธรรม เหมาะสำหรับสังคมไทยในยุคของการเปลี่ยนแปลงนี้ ด้วยผู้นำที่มีคุณลักษณะของผู้นำที่ประเสริฐ มีจิตใจสูง ควรมีความน่าเชื่อถือ

ฐิติวรรณ วุฒิวិถัยการ (2546) กล่าวถึงลักษณะของผู้นำว่า ความเป็นผู้นำมีลักษณะเฉพาะตัว บางคนเกิดมาเพื่อเป็นผู้นำ เช่น โจน ออฟ อาร์ค ยอร์จ วอชิงตัน, มิคคาเอล กอร์มาซอฟ ผู้นำเหล่านี้มีลักษณะเหมือนกัน คือ ความเข้มแข็ง มีพลัง มีความกระตือรือร้นอย่างเห็นได้ชัด

สรุปได้ว่า คุณลักษณะผู้นำต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ร่วมงาน องค์กร เป็นผู้นำในการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานเพื่อให้ทุกคนมีความมั่นใจว่าจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็สามารถจัดการและควบคุม แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

### ความหมายเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership Theory) เป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่หรือกระบวนทัศน์ใหม่ (New Paradigm) ของภาวะผู้นำ แสดงให้เห็นเนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการกระจายอำนาจหรือเสริมสร้างพลังใจ (Empowering) เป็นผู้มีคุณธรรม (Moral Agents) และยังกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำในลักษณะนี้เป็นที่ต้องการในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้

เบิร์น (Burn, 1978 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างช่วยยกระดับของคุณธรรมและแรงจูงใจของกันและกันให้สูงขึ้น

แบส (Bass, 1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2548) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามให้มุ่งความสนใจไปสู่องค์กรและสังคมมากกว่าตนเองหรือเห็นแก่ตัว โดยผู้นำจะใช้กลยุทธ์ระดับวุฒิภาวะและอุดมการณ์ของผู้เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ (achievement) การบรรลุจุดจะแห่งตน (self-actualization) ความผาสุก (well-being) ของสังคมองค์กรและผู้อื่นรวมถึงมีแนวโน้มที่จะช่วยกระตุ้นความหมายของงานในชีวิตของผู้ตามให้สูงขึ้น อาจจะขึ้นหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความต้องการทางศีลธรรมให้สูงขึ้นด้วย

คูเนิร์ตและเลวิส (Kuhnert and Lewis, 1987) ให้ความเห็นเห็นว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสนใจต่อการทำงานของผู้ตาม จะพัฒนาผู้ตามให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพและผู้นำ

จะเป็นตัวแทนของความเข้มแข็งและมีอุดมการณ์เพื่อส่วนรวม ซึ่งส่งผลต่อผู้ตามให้มีแรงจูงใจที่จะทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

เบนนิส (Bennis, 1989) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่ผู้นำจะต้องมีความรู้กว้างไกล มีความตื่นตัวกระตือรือร้น เชื่อมมั่นในบุคคลและการทำงานเป็นทีม กล้าเสี่ยง มองเห็นความก้าวหน้าระยะยาวสำคัญกว่าระยะสั้น ยึดมั่นต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พร้อมทั้งจะสร้างสิ่งท้าทายและต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

รัตติกรณ จงวิศาล (2548) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานหรือผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานหรือผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดความตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม

แพรภัทร ยอดแก้ว (2551) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ รูปแบบของผู้นำที่แสดงออกโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและสมมติฐานของสมาชิกในองค์กรและสร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

โสภณ ภูเก้าล้วน (2551) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น ผู้นำจะมีการถ่ายโอนหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจที่สำคัญและขจัดข้อจำกัดการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ผู้นำมีการดูแลสอนทักษะให้แก่ผู้ตามที่มีความจำเป็นต้องแก้ปัญหา ต้องการการริเริ่ม การกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ การกระตุ้นการแข่งขันความคิด การตระหนักในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม รวมทั้งส่งเสริมการแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์ในการบริหารความขัดแย้งต่าง ๆ ผู้นำจะทำการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารเพื่อนำมาสร้างค่านิยมและวัตถุประสงค์หลักขององค์กรจากนิยามต่าง ๆ เหล่านี้

จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตามทำให้ผู้ตามมีความพยายามปฏิบัติงานตามด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานรวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปฏิบัติต่อผู้ตามโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ตามให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

## แนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

### แนวความคิดของเบิร์นส์ (Burns)

เบิร์นส์ (Burns, 1978 อ้างถึงใน สุทธิศา ศรีดั่งนันท, 2547) เป็นผู้เสนอแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในหนังสือ “ภาวะผู้นำ” (Leadership) เขามีความเห็นว่าการศึกษาภาวะผู้นำจะต้องนำความคิดเกี่ยวกับผู้นำและผู้ตามกลายเป็นมโนทัศน์ร่วม (United Conceptually) คือ เป็นปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของผู้นำกับผู้ตามและให้ความหมายของผู้นำว่า “การให้ผู้ตามปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่แสดงออกถึงค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวังของทั้งผู้นำและผู้ตาม” และมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจและทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำริเริ่มติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยใช้กระบวนการต่อรองโดยผู้นำการแลกเปลี่ยนจะใช้รางวัลสนองความต้องการของผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานได้สำเร็จ ซึ่งถือว่าทั้งผู้นำและผู้ตามมีความต้องการอยู่ในระดับแรกของระดับความต้องการของมาสโลว์

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม ผลของผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้นำและผู้ตามมีความสัมพันธ์กันในการยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย คือ เปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำจริยธรรม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม โดยการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดสำนึก (Conscious) ของความต้องการยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับความต้องการของมาสโลว์และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์อันสูงส่งและยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรมเป็นค่านิยมจุดหมาย (End Values) เช่น อีสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ตามถูกรอบงำด้วยอำนาจฝ่ายต่ำ เช่น ความกลัว ความโลภ ความเกลียด ความอิจฉาริษยา เป็นต้น

3. ภาวะผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกลายเป็นผู้นำจริยธรรมอย่างแท้จริง ต่อเมื่อเขาได้ยกระดับความประพฤติของมนุษย์และความปรารถนาเชิงจริยธรรมของทั้ง 2 ฝ่าย ให้สูงขึ้นและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่ายสาระสำคัญของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พึงพอใจต่อสภาพเดิม ทำให้ผู้ตามเกิดความขัดแย้งระหว่างค่านิยมกับวิธีปฏิบัติ สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามรู้สึกเกิดความต้องการอย่างแรงกล้าและเป็นความต้องการที่สูงกว่าเดิมตามระดับความต้องการของมาสโลว์หรือระดับการพัฒนา

จริยธรรมของโคห์ลเบิร์ก แล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้ผู้ตามร่วมกันเคลื่อนไหวไปสู่จุดหมายที่สูงส่งที่ยังประโยชน์แก่ผู้นำและผู้ตาม

#### แนวความคิดและผลการศึกษาของแบส (Bass)

แบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1988 อ้างถึงใน สุทธิศา ศรีดั่งนันทน์, 2547) ได้นำแนวคิดภาวะผู้นำของเบิร์นมาพัฒนาและเสนอรูปแบบภาวะผู้นำโดยแบ่งผู้นำออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้นำกับผู้ตามและมีความเกี่ยวเนื่องกัน คือ 1) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และ 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) โดยภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนเป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความพยายามคาดหวัง (Expected Effort) และปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง (Expected Performance) และผู้นำใช้กระบวนการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อยกระดับความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น (Extra Effort) และปฏิบัติงานเกิดความความหวัง (Performance Beyond Expectation) โดยการทำให้ผู้ตามมีความเต็มใจ มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดี ศรัทธาและมีความผูกพันต่อผู้นำ เป็นรูปแบบภาวะที่มีลักษณะเป็นพลวัตร ผู้นำคนเดียวสามารถปรับเปลี่ยนภาวะผู้นำระหว่างทั้งสองแบบได้ตามกาลเวลาและสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน

แบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1991 อ้างถึงใน รัตติกรณ ังวิศาล, 2543) ได้เสนอโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเคยเสนอในปี ค.ศ. 1985 โมเดลนี้จะประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบตามสบาย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า “4I” Fou I’s คือ

1. การสร้างบารมีหรือการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ (Idealized Influence or Charisma Leadership : II or CL) หมายถึง พฤติกรรมที่สามารถกระตุ้นความรู้สึกด้านอารมณ์ของผู้ตามให้สูงขึ้นทำให้รู้สึกผูกพันต่อผู้นำ ผู้นำกระทำตนเป็นแบบอย่างแก่ผู้ตามจนทำให้ผู้ตามต้องการเลียนแบบผู้นำก่อให้เกิดความไว้วางใจ ความเคารพ ความเชื่อถือ โดยผู้นำจะคำนึงถึงความต้องการ

ของผู้อื่นมากกว่าตนเอง แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่มีมาตรฐานของศีลธรรมและจริยธรรมที่สูง และทำให้ผู้ตามได้รับรู้ถึงวิสัยทัศน์และความสำคัญในภารกิจของงาน

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM) หมายถึง การที่ผู้นำสื่อให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังและสร้างแรงคลใจ ชูใจให้ผู้ตามผูกพันต่อเป้าหมายและมีส่วนร่วมในวิสัยทัศน์ขององค์กร สร้างความท้าทายในการทำงานเพื่อให้ทำงานบรรลุเกินเป้าหมายที่กำหนด ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นการบรรลุผลสำเร็จของกลุ่มสมาชิกมากกว่าการกระทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง สร้างความชัดเจนในการสื่อสารอันจะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ประสบความสำเร็จได้

3. การกระตุ้นเขาวีปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดริเริ่มและมีความมานะพยายามในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ตามหาทางออกในการแก้ปัญหาด้วยแนวทางใหม่ รับฟังปัญหาและช่วยหาหนทางในการแก้ปัญหา ไม่ตำหนิความผิดพลาดของผู้ตามต่อหน้าคนอื่น ไม่วิจารณ์เพียงเพราะความเห็นของผู้ตามไม่เหมือนกับความคิดของผู้นำ

4. การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) พฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการให้การสนับสนุน การกระตุ้นให้กำลังใจและการเป็นที่เลี่ยมสอนแนะ ติดตามดูแลแก่ผู้ตาม มอบหมายงานที่มีคุณค่าเป็นการท้าทายความสามารถเฉพาะบุคคลและเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ตามแต่ละคนให้อยู่ในระดับสูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยผู้นำให้คำแนะนำสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้ผู้ตามเกิดการสร้างสรรค์ จัดให้มีการสื่อสารแบบสองทางตอบสนองความต้องการผู้ตามด้วยวิธีการเฉพาะเป็นรายบุคคล ยอมรับความแตกต่างของผู้ตามแต่ละคน เช่น ผู้ตามบางคนต้องการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ บางคนต้องการอิสระในการทำงาน เป็นต้น

องค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะทั้ง 4 ประการ (4 I's ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ จะมีความสัมพันธ์กัน อย่างไรก็ตามมีการแบ่งแยกแต่ละองค์ประกอบ เพราะเป็นแนวคิดพฤติกรรมที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีความสำคัญในการวินิจฉัยตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1991 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2543) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาการความสามารถของ

ผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ตามรายละเอียด ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีการยอมรับ เชื่อมั่นศรัทธา ภาคภูมิใจและไว้วางใจในความสามารถของผู้นำที่มีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยผู้นำจะมีการประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เสียสละเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม เน้นความสำคัญในเรื่องค่านิยม ความเชื่อและการมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค ผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ร่วมงาน มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจ มีความสามารถในการจัดการหรือการควบคุมอารมณ์ตัวเอง มีการเห็นคุณค่าในตนเองมีศีลธรรมและจริยธรรม

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวแต่อุทิศตนเพื่อกลุ่ม มีการตั้งมาตรฐานในการทำงานสูงและเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย มีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงาน มีการให้กำลังใจผู้ร่วมงาน มีการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงสิ่งที่สำคัญ โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะที่สำคัญในด้านการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับผู้ร่วมงานมีการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก

3. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการหรือแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา มีการพิจารณาวิธีการทำงานแบบเก่า ๆ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น มองปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ มีการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและเป็นรายบุคคล สนใจและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นพี่เลี้ยงสั่งสอนและให้คำแนะนำและส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้พัฒนาตนเอง มีการกระจายอำนาจโดยมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงาน โดย

ผู้นำจะมีลักษณะสำคัญในด้านความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลและการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและเทคนิคการมอบหมายงาน

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถแสดงวิธีการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ดังนี้

#### 4.1.2 วิธีการวัดผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบาสและอวลิโอ สามารถแสดงวิธีการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ดังนี้

ยุพรินทร์ ลิ้มสุวรรณ (2546) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 47 ข้อ โดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีแบบสและอวลิโอ (Bass and Avolio, 1993) โดยทำการวัดความคิดเห็น เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปฎิมากร ยุติธรรม (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมเสี่ยงของพยาบาล เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 25 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามวัดระดับการแสดงผลพฤติกรรมแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) แสดงพฤติกรรมบ่อยที่สุด (4) แสดงพฤติกรรมบ่อย (3) แสดงพฤติกรรมบางครั้ง (2) แสดงพฤติกรรมนาน ๆ ครั้ง (1) ไม่เคยแสดงพฤติกรรมเลย

ณัฐวุฒิ เตมียสุวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารตัวแทนบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 40 ข้อ โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบาสและอวลิโอ (Bass and Avolio, 1990) เป็นแบบสอบถามวัดระดับการแสดงผลพฤติกรรมแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ตั้งแต่ (4) บ่อยมาก (3) ค่อนข้างบ่อย (2) นาน ๆ ครั้ง (1) ไม่เคย

นาฎยา เวียงนนท์ (2552) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 35 ข้อ โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เบิร์น (Burn, 1978) แบบส (Bass 1985) เป็นแบบสอบถามวัดระดับ



การแสดงพฤติกรรมแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

นุชา สระสม (2552) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 44 ข้อ โดยใช้ทฤษฎีจากแนวคิดเบิร์น (Burn, 1978) แบบส (Bass 1985) เป็นแบบสอบถามวัดระดับการปฏิบัติแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) ปฏิบัติมากที่สุด (4) ปฏิบัติมาก (3) ปฏิบัติปานกลาง (2) ปฏิบัติน้อย (1) ปฏิบัติน้อยที่สุด

สมศักดิ์ วิไลแก้ว (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

สิทธิพล พหลทัฬห (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบสอบถามจำนวน 23 ข้อ โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เบิร์น (Burn, 1978) แบบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1990) โดยทำการวัดความถี่ในการปฏิบัติ เป็นแบบสอบถามวัดระดับการแสดงผลพฤติกรรมแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1990) และจากแบบสอบถามของนุชา สระสม (2552) ซึ่งทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ เป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) เห็นด้วยที่สุด (4) เห็นด้วย (3) ค่อนข้างเห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยที่สุด มาดัดแปลงเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับแบบสอบถามในงานวิจัย

#### 4.1.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 2 คือ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ดังนั้น การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การเพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานหรือไม่

พรพิรุณ คุณิพงษ์ (2545) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การ กรณีศึกษาสวนสัตว์ดุสิต ได้ทำการศึกษาพนักงานสวนสัตว์ดุสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในสวนสัตว์ดุสิต จำนวน 106 คน ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ สร้างวิสัยทัศน์ใหม่ ระดมความร่วมมือผูกพัน สร้างการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรตาม คือ วัฒนธรรมองค์การ ได้ใช้ทฤษฎีของดราฟท์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การปรับตัว/ผู้ประกอบการเน้นภารกิจ เน้นการมีส่วนร่วมระบบราชการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การ คือ ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมระดับภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลงและระดับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การของสวนสัตว์ดุสิตมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน

นุชา สระสม (2552) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครูปฏิบัติการสอนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 203 คน ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดทฤษฎีของบาสและอโวลีโอ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนตัวแปรตาม คือ วัฒนธรรมองค์การ ใช้แนวคิดทฤษฎีของคุกและลาฟเฟอร์ที ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา การสร้างแรงบันดาลใจและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวัฒนธรรมองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรียมใจ คุณสมบัติ (2554) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา อำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ครูผู้สอนระดับประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำนวนทั้งสิ้น 220 คน ตัวแปรที่ทำการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบสและอโวลีโอ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือ

การสร้างบารมี การสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนตัวแปรตาม คือ วัฒนธรรมองค์การ ตามแนวคิดของแพดเตอร์สันและคณะ ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นประสงค์ของสถานศึกษา การมอบอำนาจ การตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ความไว้วางใจ ความมีคุณภาพ การยอมรับ การเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์สุจริต ความหลากหลายของบุคลากร จากผลการศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ วัฒนธรรมองค์การ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางบวกต่อวัฒนธรรมองค์การ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

#### 4.1.4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 3 คือ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานหรือไม่

เจโรน เชปเปอร์ (Jeroen Schepers, 2005) ได้ทำการศึกษาลักษณะผู้นำในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : ทักษะที่ต้องมีตามหลักของผู้นำ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการหลังการขายของบริษัทเทคโนโลยีขั้นสูงในประเทศเนเธอร์แลนด์ จำนวน 327 คน ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของแบสและอวลิโอ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างบารมี ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นหาปัญญา ด้านการคำนึงถึงเอกบุคคล ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยมีค่าเป็น ( $\beta = 0.137, t = 2.049$ ) ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเป็น ( $\beta = 0.137, t = 2.049$ )

โอซารอลลี (Ozaralli, 2003) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานส่งผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจและประสิทธิผลของทีม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152

คน วัดแบบสอบถามตามการรับรู้เป็นรายบุคคลและนำมาวิเคราะห์เป็นรายบุคคล จากพนักงานในองค์กรทางด้านการโฆษณาการสื่อสาร การบิน ธนาคารและองค์การสุขภาพขององค์กรเอกชนในประเทศตุรกี ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนวัตกรรมของงาน การสื่อสารในทีม ผลการปฏิบัติงานของทีมและประสิทธิผลของทีมอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.619$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

### 4.2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร

#### ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายแง่มุมที่แตกต่างกัน ดังนี้

อำภา บุญช่วย (2537) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) คือ ค่านิยม ทศนคติ ความคาดหวัง ความเข้าใจ กฎระเบียบ บรรทัดฐานและข้อตกลงที่มีร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงออก วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ขององค์กร ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจและข้อสมมติฐานพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

روبบิน (Robbin, 1993 อ้างถึงใน พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2545) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) ระบบความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกถึงองค์กรของตนมีลักษณะเด่นจากองค์กรอื่น ๆ อย่างไร ซึ่งระบบความเข้าใจร่วมกันนี้จะปรากฏออกมาในรูปแบบของค่านิยมต่าง ๆ ขององค์กร

ชายน์ (Schein, 1992 อ้างถึงใน กนกวรรณ เฟื่องวรรณ, 2549) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบแผนของคตินฐานที่กลุ่มได้เรียนรู้ร่วมกันว่าสามารถแก้ปัญหา ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกและการรวมตัวกันภายในองค์กร ซึ่งได้รับการพิจารณาว่าสมเหตุสมผล

ดังนั้นจึงถูกถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ว่าแนวทางถูกต้องที่จะยอมรับ ความคิดและรู้สึกถึงความเกี่ยวข้องกับปัญหาเหล่านั้น

ศิริวรรณ เสรวิรัตน์และคณะ (2550) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) หมายถึง ระบบความเข้าใจร่วมกัน (System of Shared Meaning) ที่เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะองค์การหนึ่งออกจากองค์การหนึ่งจากระบบความเข้าใจร่วมกัน

แฮริสัน (Harrison, 1972 อ้างถึงใน ยูวันดา สุทธิดี, 2552) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นความเชื่อ ค่านิยม แบบแผนการทำงานและความสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากองค์การหนึ่ง

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มหรือสมาชิกในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ทศนคติ ค่านิยม ความเข้าใจ กฎระเบียบ บรรทัดฐานและข้อตกลงร่วมกันของสมาชิกที่มีผลต่อการกระทำ การแสดงออกถึงวิถีชีวิต ความเป็นอยู่และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

### รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ

รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การในที่นี้จะนำเสนอรูปแบบที่นำไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐเป็นหลักซึ่งแนวคิดที่สำคัญ ๆ ได้แก่

ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของบราวน์และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1991) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การไว้ 4 แบบและบรรยายคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การในแต่ละรูปแบบไว้ ดังนี้

1. เน้นการใช้อำนาจจะมีลักษณะ โครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนชั้น การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะเพื่อความก้าวหน้าในงานของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น

2. เน้นการทำงานตามบทบาทจะมีลักษณะเน้นที่กฎระเบียบขององค์การ การแข่งขันจะอยู่ในระเบียบและจะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3. เน้นผลงานจะมีลักษณะเน้นที่เป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎ ระเบียบอาจจะไม่สำคัญและไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4. เน้นผู้ปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะแบบนี้เป็นการสนองต่อความต้องการและคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคคล องค์การคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานจะไม่ทำสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของตนเอง

เดนิสันและมิชา (Denison and Misha, 1995) ได้นำเสนอโมเดลของการตรวจสอบวัฒนธรรมองค์การสำหรับนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อผลการดำเนินงานในทางธุรกิจ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ซึ่งอาศัยเกณฑ์ของความยืดหยุ่นและความมั่นคงกับการมุ่งเน้นที่ภายในและภายนอกองค์การ อันประกอบด้วย

1. พันธกิจขององค์การ (Mission) เมื่อองค์การตั้งมั่นในพันธกิจนั้นหมายถึงทุกคนในองค์การต้องร่วมรับรู้ในพันธกิจนั้นและสามารถเข้าใจถึงทิศทางของกลยุทธ์ที่องค์การใช้ในพันธกิจนั้น (Strategic Direction and Intent) เมื่อทุกคนสามารถก้าวตามที่กลยุทธ์กำหนดก็สามารถมุ่งไปยังเป้าหมาย (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) ที่สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์การ

2. การปรับตัวขององค์การ (Adaptability) เป็นการมุ่งตอบสนองสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ การปรับตัวได้คือนั้นคือ การสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลง (Creating Change) โดยการวางแผนหลังจากที่อ่านและสามารถทำนายแนวโน้มในอนาคตได้และต้องมุ่งเน้นไปที่ผู้รับบริการ (Customer Focus) โดยการตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การจะต้องมีการเรียนรู้ คือ การสะสมความรู้และพัฒนาความสามารถให้มากขึ้นเพื่อที่จะรับและแปลความหมายจากสัญญาณที่ส่งมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้น

3. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Consistency) ของสมาชิกในองค์การทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้ดี เนื่องจากพนักงานมีการยอมรับในค่านิยมหลัก (Core Value) ร่วมกัน ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันด้วยการร่วมคาดหวังในสิ่งที่ตรงกันทำให้เกิดการตกลงเห็นพ้องต้องกัน (Agreement) ได้ง่ายขึ้น สามารถหาข้อสรุปในประเด็นที่ต้องมีการวิพากษ์วิจารณ์ร่วมกันส่งผลให้มีการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยอาศัยการประสานงานระหว่างหน่วยงานและงานนั้นมาบูรณาการร่วมกัน (Coordination and Integration) จนงานเสร็จสิ้น

4. ความรับผิดชอบในงาน (Involvement) สมาชิกในองค์การจะรู้สึกได้ถึง การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การเนื่องจากได้รับอำนาจให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานอย่างเต็มที่ (Empowerment) และลักษณะการทำงานที่มุ่งเน้นทีมงาน (Team Orientation) ทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถ (Capability Development) ของพนักงาน

เดนิสันและมิชา (Denison and Mishra, 1995) จะอ้างถึงค่านิยม ความเชื่อและหลักการฐานรากที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นรากฐานของระบบการจัดการภายในองค์กร ซึ่งหมายถึงชุดของวิธีปฏิบัติทางการจัดการและชุดของพฤติกรรมที่เป็นแบบแผนและส่งเสริมให้เกิดหลักการพื้นฐาน แนวทางการศึกษาของ Denison นั้น เริ่มต้นด้วยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีมากมายเพื่อตั้งสมมติฐานถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรและแนวโน้มความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร ซึ่งสามารถสรุปถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรไว้ 4 รูปแบบข้างต้น โดยวัฒนธรรมองค์กรแต่ละรูปแบบสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันในองค์กรเดียวกันได้ เพียงแต่มีระดับมากน้อยต่างกัน ซึ่งแต่ละรูปแบบของวัฒนธรรมเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร

ดราฟท์ (Draft, 2001) เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นสามารถเสริมสร้างกลยุทธ์และการออกแบบ โครงสร้างเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความมีประสิทธิภาพได้ จึงได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท โดยอยู่บนพื้นฐานของปัจจัย 2 อย่าง คือ 1) ระดับของความยืดหยุ่นในการโต้ตอบต่อสภาพแวดล้อมภายนอก 2) การมุ่งเน้นที่กลยุทธ์ภายในหรือภายนอก ตามรายละเอียดดังนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ (Acceptability/Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีกลยุทธ์แบบเน้นสภาพแวดล้อมภายนอก ต้องการความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นพันธกิจ (Mission Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยเน้นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และความมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่ต้องการ วัฒนธรรมแบบนี้ไม่ตอบสนองสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ขอให้บรรลุประสิทธิผลที่ตั้งไว้ก็เพียงพอ

3. วัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม (Clean Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมในงานของสมาชิกในองค์กรและมีการโต้ตอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเสริมสร้างความรับผิดชอบและความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรให้กับพนักงานเพื่อนำไปสู่ความผูกพันในองค์กร

4. วัฒนธรรมที่เน้นสายการบังคับบัญชาหรือแบบระบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการดำเนินการภายในภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ องค์กรประเภทนี้มีวัฒนธรรมที่จะสนับสนุนวิธีการในการทำธุรกิจ โดยใช้ความร่วมมือกันภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ นโยบาย สัญลักษณ์ พิธีการต่าง ๆ และเน้นที่ประสิทธิภาพ

เฮนดี (Handy, 1993 อ้างถึงใน Martin, 2001) ได้นำเสนอถึงรูปแบบวัฒนธรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 แบบ ที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน ดังนี้

1. วัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ (Power Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มักจะพบในองค์กรเล็ก ๆ มุ่งความสำคัญไปที่คนสำคัญเพียงคนเดียว นั่นคือ ผู้ที่มีอำนาจมากที่สุดจะรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลางแล้วทำการตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียวโดยไม่มีสายการบังคับบัญชา

2. วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท (Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีกฎระเบียบและกระบวนการที่แน่นอนเป็นกรอบในการทำงาน ทุกคนจะทำงานภายใต้บทบาทหน้าที่เท่าที่ตนเองมีอยู่ผ่านสายการบังคับบัญชา เหมาะสำหรับองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมสามารถทำนายได้ และมีความมั่นคง

3. วัฒนธรรมมุ่งเน้นภาระหน้าที่ (Task Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ทุกคนในองค์กรมุ่งเน้นที่การทำงานเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบภายใต้การทำงานแบบทีม เช่น งานโครงการ ซึ่งมีสภาพการทำงานที่ค่อนข้างมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสมาชิกในทีมและความต้องการของผู้ใช้บริการ การตัดสินใจกระจายอยู่ตลอดทั้งสายงานขึ้นอยู่กับว่างานใดมีความสำคัญมากกว่า

4. วัฒนธรรมมุ่งเน้นบุคคล (Person Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งต่างกับวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นอำนาจตรงที่ทุกคนในองค์กรมีความสำคัญเท่ากันหมด โดยทุกคนมีอำนาจในการตัดสินใจของแต่ละสถานการณ์

จากการศึกษาของ คาเมรอนและควินน (Cameron and Quinn, 1998 อ้างถึงใน Bateman and Snell, 2002) นั้นมีแนวคิดที่คล้ายกันกับ Daft โดยเสนอว่าวัฒนธรรมองค์กรมี 4 รูปแบบ ซึ่งมุ่งวิเคราะห์ในจุดที่องค์กรมีความสามารถในการยืดหยุ่นและการควบคุมอยู่ในระดับใดในการที่จะได้ตอบกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นกลุ่ม (Group Culture) มุ่งเน้นที่ภายในองค์กรและใช้ความยืดหยุ่นในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมความร่วมมือกันในการทำงานด้วยความไว้วางใจเพื่อสร้างความผูกพันในการทำงานร่วมกันและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยผู้นำนั้นจะมีลักษณะเป็นผู้ฝึกสอนและชี้แนะมากกว่าออกคำสั่ง

2. วัฒนธรรมที่เน้นสายการบังคับบัญชา (Hierarchical Culture) มุ่งเน้นที่การควบคุมภายในที่เคร่งครัดไม่ค่อยมีความยืดหยุ่น เนื่องจากผู้นำยึดถือกฎระเบียบในการบริหารสั่งการภายใต้สายการบังคับบัญชา โดยมีนโยบาย กระบวนการที่ชัดเจนในการทำงาน



3. วัฒนธรรมที่เน้นความมีเหตุผล (Rational Culture) มุ่งเน้นที่ภายนอกองค์กรและมีการควบคุมด้วยวัตถุประสงค์ที่เน้นผลผลิต การวางแผนและควมมีประสิทธิภาพที่สมาชิกในองค์กรยอมรับเนื่องจากการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน

4. คณะทำงานเฉพาะกิจ (Adhocracy) มุ่งเน้นที่ภายนอกและมีความยืดหยุ่นมาก เพราะเน้นที่พันธกิจหรือโครงการเฉพาะ พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดตามสถานการณ์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม มีการจูงใจสมาชิกในองค์กรด้วยงานสำคัญ ๆ ที่มีความท้าทาย ผู้นำมีลักษณะของผู้ประกอบการและชอบความเสี่ยง ซึ่งส่งผลให้สมาชิกมีความเป็นผู้ประกอบการเช่นกัน

จากรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรที่ได้กล่าวถึงข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของเดนิสันและมิชา มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กร ที่ผู้วิจัยเลือก คือ

1) การปรับตัวขององค์กร หมายถึง การเตรียมความพร้อมและความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในสภาวะแวดล้อมในยุคปัจจุบัน

รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้สำหรับหาความสัมพันธ์กับการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะเลือกใช้วัฒนธรรมองค์กรแบบการปรับตัวขององค์กร ซึ่งสนับสนุนหลักการดังกล่าวจากดราฟท์ (Daft, 2002) ที่เห็นว่าวัฒนธรรมแบบปรับตัวเกิดขึ้นจากการที่ผู้นำเชิงกลยุทธ์ (strategic leader) มุ่งสร้างค่านิยมใหม่ขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการตีความหรือคาดการณ์ภาวะแวดล้อมภายนอก บายเทนดัจค์ (Buytendijk, 2006) ปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือ เทคโนโลยี ปัจจัยภายนอกนี้มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นและต้องการได้เปรียบการแข่งขันท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมนั้นให้สามารถปรับเปลี่ยนได้ (Adaptive) ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์กรที่สามารถตอบสนองได้ตลอดเวลา (พัชสิรี ชมภูคำ, 2552) เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ได้รับความสนใจในปัจจุบัน คือ วัฒนธรรมให้ความสำคัญแก่นวัตกรรม (Innovative Organizational Culture) เนื่องจากองค์กรต้องปรับตัวให้อยู่รอดท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและได้เปรียบการแข่งขัน โดยคิดค้นผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงานใหม่ จากเหตุผลข้างต้นสอดคล้องกับความหมายของการปรับตัวขององค์กร ทำให้ผู้วิจัยเลือกใช้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการปรับตัวขององค์กร สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะวัฒนธรรมองค์กรกับการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของเดนิสันและมิชา สามารถแสดงวิธีการวัดวัฒนธรรมองค์การ ด้านการปรับตัวขององค์การได้ดังนี้

#### 4.2.2 วิธีการวัดวัฒนธรรมองค์การ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ สามารถแสดงวิธีการวัดวัฒนธรรมองค์การได้ดังนี้

คาร์ณี ปฐมโยธิน (2541) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับองค์การแห่งการเรียนรู้: บริบทในบริษัทเบ็ทเทอร์ฟาร์มา จำกัด โดยในส่วนที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ เครื่องมือที่ใช้วัดวัฒนธรรมองค์การ คือ แบบสอบถามจำนวน 15 ข้อ โดยวัดระดับความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

จิราพร สนจด (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้และความสำเร็จขององค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษากรมคุมประพฤติ โดยในส่วนที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ เครื่องมือที่ใช้วัดวัฒนธรรมองค์การ คือ แบบสอบถามจำนวน 21 ข้อ โดยวัดระดับความคิดเห็นเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

นฤมล ชุนถนอม (2551) ทำการศึกษาคำสัมพันธระหว่างวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพขององค์การ ศึกษากรณีสำนักงานเทศบาลในเขตอำเภอสามพราน โดยปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ เครื่องมือที่ใช้วัดวัฒนธรรมองค์การ คือ แบบสอบถามจำนวน 29 ข้อ โดยวัดระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

ภัทรพล นิยมไทย (2552) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิผลการทำงานของพนักงานองค์การเกษตรกรรม โดยปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ เครื่องมือที่ใช้วัดวัฒนธรรมองค์การ คือ แบบสอบถามจำนวน 12 ข้อ โดยวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) เกิดขึ้นมากที่สุด (4) เกิดขึ้นมาก (3) เกิดขึ้นระดับปานกลาง (2) เกิดขึ้นน้อย (1) เกิดขึ้นน้อยที่สุด

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของเดนิสันและมิชา (Denison and Misha, 2002) และจากแบบสอบถามของจิราพร สนจด (2550) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้าน

ลักษณะบุคคล ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้และความสำเร็จขององค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษารวมกลุ่มประพาศ โดยมื่อข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ (5) เห็นด้วยที่สุด (4) เห็นด้วย (3) ค่อนข้างเห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยที่สุด

#### 4.2.3 วัฒนธรรมองค์การกับคุณลักษณะนวัตกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 4 คือ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ดังนั้น การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม จากความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลในการตั้งสมมติฐานสำหรับการตรวจสอบตัวแปร ดังงานวิจัยที่แสดงไว้ ดังนี้

นอร์ ฮาซานา อับดุลเลาะ (Nor Hazana Abdullah, 2013) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ธุรกิจขนาดเล็กลงในไดของประเทศไทยมาเลเซีย จำนวน 36 บริษัท ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรมองค์การจากแนวคิดของเดนิสันและมิชา (Denison and Misha, 1995) โดยศึกษาผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน ค่านิยมร่วมและพันธกิจขององค์การ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์การ ส่วนตัวแปรตาม คือ นวัตกรรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.416

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า วัฒนธรรมองค์การส่งผลทางบวกต่อคุณลักษณะนวัตกรรม ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม

#### 4.2.4 วัฒนธรรมองค์การกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 5 คือ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ

วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลในการตั้งสมมติฐานสำหรับการตรวจสอบตัวแปร ดังงานวิจัยที่แสดงไว้ ดังนี้

นพมาศ เสียมใหม่ (2554) ทำการศึกษายอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ ข้าราชการระดับปฏิบัติการของสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 334 คน และข้าราชการระดับปฏิบัติการของสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 223 คน รวมทั้งสิ้น 557 คน ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรมองค์การจากแนวคิดของเดนิสันและมิชา โดยศึกษาผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน ค่านิยมร่วมและพันธกิจองค์การ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์การ ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาผ่านองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ว่าย่างต่อการใช้และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.07

แฮมเมอร์และดาซี (Hammer and Dazi, 2009) ได้ทำการวิจัยการขยายความทฤษฎีเพื่อตรวจสอบการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานภาครัฐกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา งานวิจัยชิ้นนี้ได้ขยายความวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์การ โดยเก็บข้อมูลในบริษัทของกลุ่มประเทศเอเชียใต้ ประเทศปาकिสถาน ใน การศึกษานี้มีการขยายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ให้ใหญ่ขึ้นโดยการเพิ่มปัจจัยภายนอก อย่างเช่น ปัจจัยทางด้านบุคคล เช่น ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการฝึกอบรม และปัจจัยทางด้านความเชื่อ เช่น การรับรู้ประโยชน์การใช้สอยส่วนตัว และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ รวมไปถึงปัจจัยทางด้านระบบ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยทางด้านบุคคล ปัจจัยทางด้านความเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยด้านระบบ ล้วนส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งยังส่งผลกระทบต่อเจตนาที่จะใช้งานและการใช้งานระบบอย่างแท้จริงด้วย

เอสมีท อับดุลมาจิด หวาดาน (Esmat A. Wahdain, 2014) ทำการวิจัย การใช้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) สำหรับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานในหน่วยงานภาครัฐยิมินี กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐยิมินีในประเทศมาเลเซีย ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรม

องค์การจากแนวคิดของเดนิสันและมิชา โดยศึกษาผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน ค่านิยมร่วมและพันธกิจของกิจการ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์การ ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาผ่านองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การและการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐยี่มีนิมีความสัมพันธ์ทางบวก ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้และการรับรู้ว่ามีประโยชน์

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า วัฒนธรรมองค์การส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยี

### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะนวัตกรรม

#### 4.3.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีนวัตกรรม

##### ความหมายนวัตกรรม

โรเจอร์และชูมาร์คเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) ได้ให้ความหมายนวัตกรรมไว้ว่า หมายถึง ความคิด (idea) การปฏิบัติ (practice) หรือวัตถุ (object) ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่าจะความคิดนั้นเป็นของใหม่โดยนัยเวลาตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่ ไม่ว่าจะความคิดนั้นจะใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของบุคคลเองจะเป็นเครื่องตัดสินใจในการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาสิ่งนั้นก็จะป็นนวัตกรรม คำว่า “ใหม่” ในเรื่องของนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคลแต่อาจจะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาชั้ระยะเวลาหนึ่งแล้วก็ได้ แต่ยังไม่ได้พัฒนาทัศนคติที่จะชอบ จะรับหรือปฏิเสธความใหม่ของนวัตกรรม จึงอาจเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ทัศนคติหรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม

ไมล์ส (Mile, 1973) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างจงใจด้วยความรอบคอบเพื่อให้ระบบงานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

แฮฟล็อก (Have lock, 1995) ให้ความหมายของนวัตกรรม หมายถึง สิ่งใด ๆ ก็ตามที่มีความสำคัญเหมาะสมกับสถานการณ์และทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บาร์เน็ตต์ (Barnett, 1953 อ้างถึงใน กิดานันท์ มลิทอง, 2543) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิดต่าง ๆ แบบแผนพฤติกรรมหรือสิ่งของใหม่ที่แตกต่างไปจากของเดิมที่มีอยู่ ของใหม่นี้อาจครอบคลุมถึงเรื่องราวต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มองเห็น สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า รวมทั้งที่เป็นแผนพฤติกรรม ความประพฤติตามระบบสังคม ประเพณีวัฒนธรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์วิทยาการใหม่ ๆ และสิ่งที่ไม่เห็นเป็นวัตถุ เช่น ความซื่อสัตย์ ความนึกคิด ความศรัทธา ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ในความคิดของบุคคล

กรมวิชาการ ( 2521) นวัตกรรมหรือนวัตกรรม (innovation) หมายถึง “การนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมวิธีการที่ทำอยู่เดิมเพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น”

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นแนวความคิดที่มีกระบวนการจัดอย่างมีระบบให้ได้รับความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แม้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ตามแต่ได้นำมาดัดแปลงใหม่ให้ดีขึ้น

กิดานันท์ มลิทอง (2543) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือการดัดแปลงจากของเดิมให้ทันสมัยและใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้นและมากเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุป นวัตกรรม คือ การกระทำหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ลักษณะนวัตกรรม

โรเจอร์และชูมาเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) ได้สรุปคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ประการดังนี้

1. ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (relative advantage) คือ ระดับที่นวัตกรรมที่นำมาใช้ไม่ถูกรับรู้ว่ามีดีกว่าความคิดที่มีอยู่เดิม ระดับความได้เปรียบสัมพัทธ์มักจะถูกวัดใน ความหมายเชิงเศรษฐกิจ แต่ปัจจัยด้านศักดิ์ศรีทางสังคม ความสะดวกสบายและความพึงพอใจ มักจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้วย ความได้เปรียบสัมพัทธ์จะไม่มี ความหมายมากนัก แม้ว่าจะปรากฏจำนวน นวัตกรรมอันใหม่จะมีข้อได้เปรียบเชิงวัตถุวิสัยมากกว่านวัตกรรมเดิมถ้าปราศจากการรับรู้ของบุคคลว่านวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบ ดังนั้นยิ่งบุคคลมีระดับการรับรู้ว่าการนวัตกรรมมีข้อได้เปรียบมากกว่าเครื่องมือที่ใช้อยู่เดิมมากเท่าไร บุคคลย่อมมีอัตราการยอมรับรวดเร็วมากขึ้นเท่านั้น

2. ความเข้ากันได้ (compatibility) คือ ระดับของนวัตกรรมที่ถูกรับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกับค่านิยมเดิมที่มีอยู่ ประสบการณ์และความต้องการของผู้รับนวัตกรรม ถ้า

นวัตกรรมใหม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยมและบรรทัดฐานของระบบสังคมที่มีอยู่ก่อนแล้ว ความคิดนั้นจะไม่ได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วเท่ากับนวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยมและบรรทัดฐานของระบบสังคมดังกล่าว

3. ความซับซ้อนของนวัตกรรม (complexity) คือ ระดับของการที่นวัตกรรมได้ถูกรับรู้แล้วมีความยากต่อการทำตามความเข้าใจและการใช้ นวัตกรรมบางชนิดสามารถที่จะทำความเข้าใจได้โดยง่ายสำหรับคนทั่วไปแต่สำหรับนวัตกรรมบางชนิดมีความซับซ้อนมากและยากต่อการทำความเข้าใจจึงได้รับการยอมรับช้า โดยทั่วไปแล้วยิ่งนวัตกรรมใดที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจจะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ผู้รับต้องการพัฒนาทักษะและการทำความเข้าใจแบบใหม่

4. ความสามารถในการนำไปทดลองได้ (trialability) คือ ระดับของนวัตกรรมอาจถูกทดลองบนพื้นฐานอันจำกัด นวัตกรรมที่สามารถทดลองได้จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถนำมาทดลองก่อนได้

5. ความสามารถสังเกตเห็นได้ (observability) คือ ระดับของการที่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมหนึ่งสามารถเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลอื่นในระบบสังคมได้ถ้าบุคคลสามารถเห็นถึงผลของนวัตกรรมนั้นได้ง่ายมากเท่าไร โอกาสที่เขาจะยอมรับนวัตกรรมก็มีมากขึ้นเท่านั้น ความสามารถในการสังเกตเห็นได้นี้จะกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายในกลุ่มเพื่อนฝูงเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

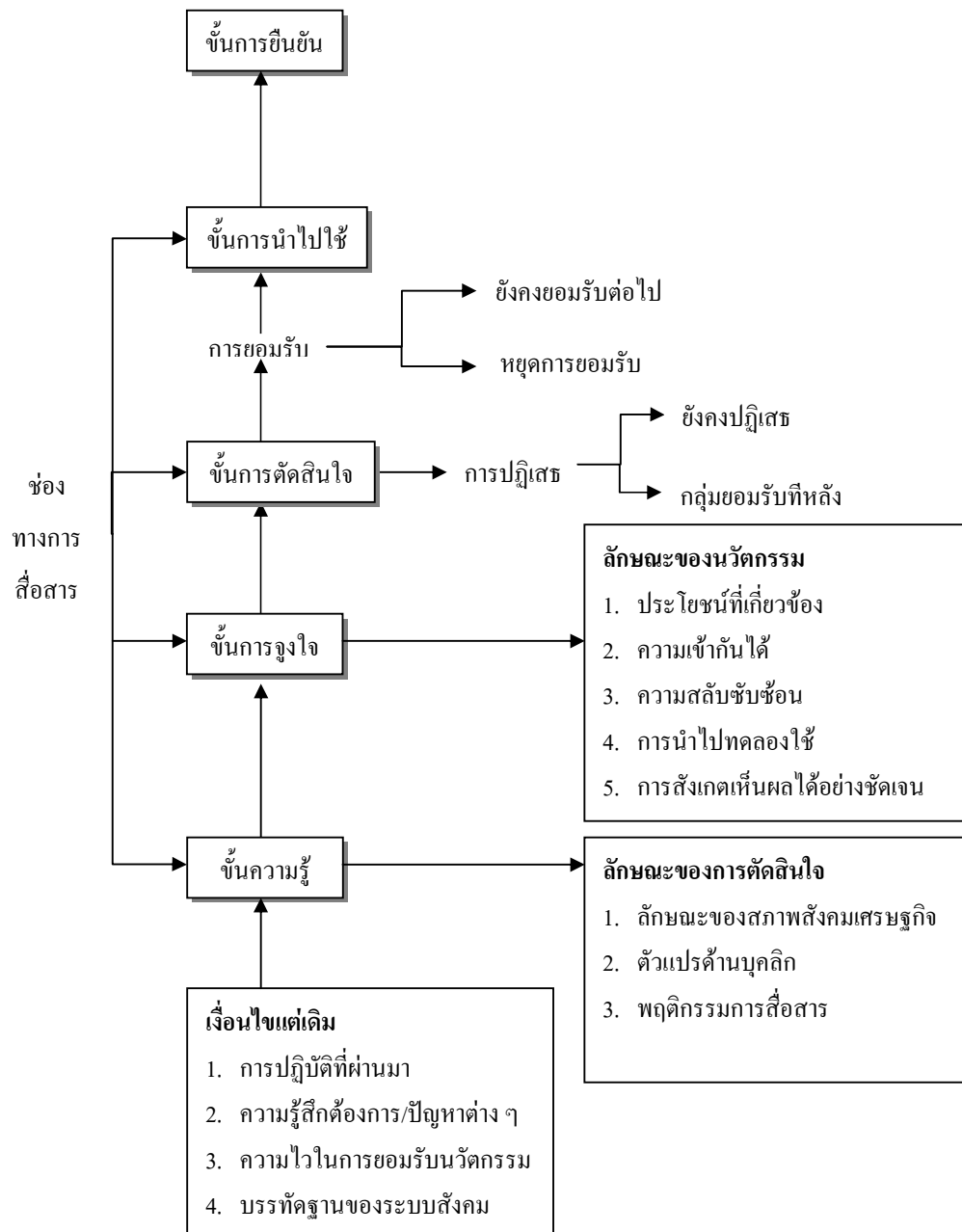
จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธนวัตกรรม ตามที่โรเจอร์ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมและอัตราการยอมรับว่า “คุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม แม้นวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่ดีไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น”

#### **กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (process of adoption)**

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระยะต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่อยู่หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมและในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับของบุคคล คือ ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อนบ้าน สื่อมวลชน เช่น วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ เช่น เอกสารแนะนำ ตำรา บทความโปสเตอร์ เป็นต้น ถ้าบุคคลได้รับความรู้และข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารเหล่านี้เป็นจำนวนมาก

ในขั้นความรู้ ขั้นจูงใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นนำไปใช้และขั้นยืนยัน จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมยอมรับนวัตกรรม ในขณะที่บุคคลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นประจําน้อยมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรมแบบจำลองลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทั้ง 5 ขั้นตอนของ โรเจอร์ (Rogers) และอิทธิพลของช่องทางสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรมแต่ละขั้นตอนสามารถแสดงภาพเป็นแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของโรเจอร์ (Rogers, 1983) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับ คือ





ภาพประกอบ 4 ชั้นตอนของโรเจอร์และอิทธิพลของช่องทางสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรม

ที่มา : นันทาศิณี พริยะเศรษฐ์โสภณ, 2545

1. ระดับความรู้ (knowledge stage) เป็นระดับแรกของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม บุคคลได้รู้จักนวัตกรรมและได้แสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ๆ บางคนกล่าวว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นได้โดยความบังเอิญ โดยที่บุคคลนั้น ๆ ไม่ได้ตั้งใจจะแสวงหาหรือต้องการจะรับรู้แต่ประการใด แต่บางคนกลับโต้แย้งว่าการรับรู้แบบนี้คือ การเลือกรับรู้ (selective exposure) อย่างไรก็ตาม โรเจอร์ (Rogers, 1983) ได้กล่าวว่า ไม่สามารถสรุปได้ว่าอะไรมาก่อนอะไรมาหลัง ระดับความรู้นี้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1.1 การตระหนักว่ามีนวัตกรรม (awareness knowledge) เป็นการรับรู้ว่ามีนวัตกรรมและรับรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ในระดับนี้ยังไม่ลึกซึ้งนัก

1.2 เป็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรม (how-to-knowledge) รู้ว่าจะใช้นวัตกรรมอย่างไรจึงจะเหมาะสม ถูกต้อง ต้องรู้วิธีการปฏิบัติแต่ละขั้นอย่างละเอียดพอที่จะดำเนินการได้ ฉะนั้นยิ่งนวัตกรรมมีความซับซ้อนมากเท่าใดก็ต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้นเท่านั้น

1.3 เป็นความรู้เกี่ยวกับหลักการ (principle knowledge) เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการหรือทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติ เช่น ความรู้เกี่ยวกับจุลินทรีย์ ซึ่งอยู่เบื้องหลังการใช้วัคซีน ทฤษฎีการเพิ่มผลเมือง ซึ่งอยู่เบื้องหลังจากการวางแผนครอบครัว ความรู้ในลักษณะนี้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจนวัตกรรมและวิธีใช้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมอย่างมีเหตุผลมากขึ้น

2. ระดับเปลี่ยนเจตคติ (persuasion stage) เป็นระดับที่บุคคลจะเริ่มสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม ซึ่งเป็นผลหลังจากที่เขามีความรู้ในเรื่องนวัตกรรมพอสมควรแล้วจากระดับแรก ต้องการจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ๆ เพิ่มขึ้น ต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมในแง่ของผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ความยากง่ายของการนำไปทดลองใช้ตลอดจนความผสมผสานกลมกลืนของนวัตกรรมในชุมชนนั้น ๆ มีผลมากในขั้นนี้กล่าวคือ มีผลต่อการเกิดเจตคติที่จะชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น ๆ ซึ่งมีผลไปถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมในระดับต่อไป

3. ระดับการตัดสินใจ (decision stage) ในการตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้น ความจริงมีตั้งแต่ระดับแรกเป็นต้นมา เช่น ในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ บุคคลต้องตัดสินใจเลือกรับรู้นวัตกรรมเพียงบางอย่าง ไม่สามารถรับรู้นวัตกรรมทั้งหมดที่ผ่านมาได้หรือในส่วนของความรู้สึกในระดับเปลี่ยนเจตคติ บุคคลจะต้องรับรู้บางอย่างที่จำเป็นสำหรับประเมิน

จะตัดทิ้งหรือไม่สนใจความรู้อย่างอื่น การตัดสินใจนี้เป็นการตัดสินใจว่าจะลองใช้นวัตกรรมหรือไม่ด้วย ถ้านวัตกรรมนั้นสามารถทดลองได้บุคคลส่วนมากมักไม่ยอมรับนวัตกรรมก่อนที่จะทำการทดลองดูเสียก่อน

4. ระดับการนำไปใช้ (implementation stage) บุคคลเมื่อตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้น ๆ แล้ว บุคคลก็จะนำนวัตกรรมไปใช้ ซึ่งในบางครั้งการนำนวัตกรรมไปใช้จะกินเวลานานมาก ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้วัตกรรมนั้น ๆ รวมทั้งการยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมและการใช้งานอย่างสม่ำเสมอด้วย จึงมักมีการเตรียมจัดหาข้อมูลสำหรับขั้นการนำไปใช้นี้มากเพื่อจะให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติการใช้นวัตกรรมนั้น ๆ ได้

5. ระดับการยืนยัน (confirmation stage) บุคคลจะต้องได้รับแรงเสริม แรงกระตุ้นเพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจของเขา ถ้าพบว่าสาระหรือสิ่งที่ได้เกี่ยวกับวัตกรรมนั้นขัดแย้งกัน บุคคลก็จะพยายามหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้งนั้นเพื่อยืนยันการตัดสินใจ กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเพิ่มเติมอาจเป็นการเน้นให้เขาได้ตัดสินใจความไม่สอดคล้องกันระหว่างข้อมูลเพิ่มเติมกับสิ่งที่ได้รับรู้ใหม่อาจช่วยกระตุ้นให้มีการยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ถาวรหรืออาจทำให้ลดลงก็เป็นได้เช่นกัน

โรเจอร์ (Rogers, 1983 อ้างถึงใน ทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546) กล่าวถึงช่องทางและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ดังรายละเอียดดังนี้

การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการสร้างและใช้สารสนเทศร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ส่วนช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ วิธีการที่ข้อมูลข่าวสารจะผ่านจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง ธรรมชาติของการสื่อสารนี้ทำให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมมีโอกาสแพร่หลายมากขึ้น ช่องทางสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คือ สื่อสารมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ช่องทางผ่านความสัมพันธ์ส่วนตัวก็เป็นอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งมีประสิทธิภาพในการชักชวนให้คนยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ ได้ดี โดยเฉพาะหากบุคคลนั้นมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับเดียวกันหรือการเข้าร่วมกับกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ อาทิ การสัมมนา การประชุม ย่อมทำให้มีโอกาสรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น

โรเจอร์ (Rogers, 1983) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลส่งผลต่อระยะเวลาในการยอมรับนวัตกรรมว่าช้าหรือเร็ว มี 3 ประการ คือ

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานะทางสังคมสูงหรือตั้งจุดหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะของสังคมให้สูงขึ้นและนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิตจะเกิดการยอมรับสูงกว่าและเร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อยด้วยฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. บุคลิกภาพ พวกที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วและรับได้มากมักจะเป็นผู้ไม่ยึดมั่น ยึดถือกับสิ่งเดิม มีความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลดีและมีเจตคติที่ดีต่อการศึกษา สามารถคิดและเข้าใจนามธรรมได้ดีกว่าและเป็นผู้ชอบเสี่ยงภัยมีเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

3. พฤติกรรมในการสื่อสาร การยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นมากกว่าและเร็วกว่าถ้าพฤติกรรมในการสื่อสารของบุคคลนั้นมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้งหรือเป็นคนไม่ติดถิ่น มีโอกาสติดต่อกับผู้นำในการเผยแพร่ นวัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน สื่อระหว่างบุคคล เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมาก เพราะมีโอกาสแสวงหาข่าวสารมากและเป็นผู้มีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

โรเจอร์ (Roger, 1983) กล่าวถึง คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ (characteristic of innovations) ไว้ 5 ประการ ดังนี้คือ

1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น (relative advantage) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการที่รับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิม การวัดความดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือ ในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบายและความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์ด้านรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญ คือ การที่ปัจเจกชนนั้นเห็นว่านวัตกรรมมีประโยชน์ต่อเขาและยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากขึ้นเพียงใด การยอมรับก็จะเพิ่มเร็วขึ้น

2. ความเข้ากันได้หรือความสอดคล้อง (compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยมที่เป็นอยู่ ประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคมปัจจุบันหรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น ย่อมได้รับการยอมรับช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น การเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้นจะทำให้ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าจะไม่ต้องเสี่ยงภัยมากทำให้นวัตกรรมนั้นมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น

3. ความสลับซับซ้อน (complexity) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความสลับซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามีลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สมาชิกในสังคมสามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมนั้นก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (trialability) คือ การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพราะจะรู้สึกเสี่ยงน้อยลง อันจะมีผลให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้ตนเอง

5. ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ (observability) คือ ระดับที่ผลของนวัตกรรมสามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่บางชนิดก็สังเกตเห็นได้ยาก ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมที่มีส่วนเป็นรูปร่าง (material innovations) จึงถูกยอมรับง่ายกว่าและเร็วกว่านวัตกรรมที่มีแต่ส่วนที่เป็นความคิด (non-material innovations) อย่างเดียว

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธนวัตกรรม ตามที่โรเจอร์ ได้กล่าวถึง โดยคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับมีลักษณะ ดังนี้

1. ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรยอมรับนวัตกรรมโดยคิดว่านวัตกรรมที่รับรู้เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด การปฏิบัติกับนวัตกรรมที่มีอยู่เดิม และเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมนั้นมีประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมที่เพิ่มสูงขึ้น

2. ความเข้ากันได้ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรยอมรับนวัตกรรมอันเกิดจากนวัตกรรมนั้นไม่ขัดแย้งกับค่านิยมที่มีอยู่เดิม ประสบการณ์ในอดีตและความต้องการของสังคม

3. ความซับซ้อน หมายถึง ระดับของความซับซ้อนของนวัตกรรมที่บุคลากรในองค์กรรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจในนวัตกรรมและการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้

4. ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรสามารถทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้ง่ายขึ้น

5. ความสามารถสังเกตได้ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรสามารถสังเกตผลของนวัตกรรมและสามารถสื่อสารผลของนวัตกรรมนั้นได้ นวัตกรรมก็จะมีแนวโน้มที่กระจายอย่างรวดเร็ว

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะนวัตกรรมสามารถแสดงวิธีการวัดคุณลักษณะนวัตกรรมได้ดังนี้

#### 4.3.2 วิธีการวัดคุณลักษณะนวัตกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีของโรเจอร์ สามารถแสดงผลรูปแบบการวัดคุณลักษณะนวัตกรรมได้ดังนี้

นิรันดร พิกสุบัน (2543) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการและควบคุมปฏิบัติงาน (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม คือ แบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วยมาก (3) เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยเลย

คลลัชชัย เกษมสันต์ (2545) ทำการศึกษาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO การยอมรับนวัตกรรมและพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อการพยากรณ์ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 เครื่องมือที่ใช้วัดระดับการยอมรับนวัตกรรม คือ แบบสอบถาม จำนวน 24 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดเกี่ยวกับการยอมรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) ยอมรับมากที่สุด (4) ยอมรับมาก (3) ยอมรับปานกลาง (2) ยอมรับน้อย (1) ยอมรับน้อยที่สุด

สุชาดา สุขนิรันดร์ (2550) ได้ทำการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม คือ แบบสอบถาม จำนวน 24 ข้อ ลักษณะเป็นการวัดระดับการยอมรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

โรเจอร์ (Rogers, 1995) ศึกษาตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และตัวแบบความไว้วางใจในเว็บไซต์ (Web Trust Model) แม็กไนต์ (McKnight, 2002) เพื่อสร้างตัวแบบที่ครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเซาท์อีสเทอร์นริเชอริช จำนวน 140 คน เกี่ยวกับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ ซึ่งข้อคำถามได้ทำการปรับจากงานวิจัยในอดีต ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์จากบริการ (Perceived Usefulness) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) และความเข้ากันได้ (Compatibility) มีผลต่อความตั้งใจ (Intentions to Use) ที่จะใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดตามแนวคิดของโรเจอร์และสเปนส์ และดัดแปลงจากแบบสอบถามของคลลัชชัย เกษมสันต์ (2545) ซึ่งทำการศึกษาความรู้

เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO การยอมรับนวัตกรรมและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อการพยากรณ์ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 โดยมีข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ เป็นการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยที่สุด (4) เห็นด้วย (3) ค่อนข้างเห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย (1) ไม่เห็นด้วยที่สุด มาดัดแปลงเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับแบบสอบถามในงานวิจัย

#### 4.3.3 คุณลักษณะนวัตกรรมกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 6 คือ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานหรือไม่

อลงกรณ์ เหล่างาม (2534) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของชาวบ้านในหมู่บ้านเทคโนโลยี ศึกษากรณีโครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชนบทในหมู่บ้านเทคโนโลยีของกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและพลังงาน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ประกอบด้วย คุณลักษณะประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตได้ ตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่

ณัฐริรา รัตนชาญพิชัย (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ จำนวน 600 คน ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรม จากทฤษฎีของโรเจอร์ (Rogers, 1995) ประกอบด้วย ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตได้ ตัวแปรตาม คือ การยอมรับนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ทฤษฎีของ เตียวและตัน (Teo and Tan, 1998) ประกอบด้วย พฤติกรรมการใช้และความตั้งใจใช้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.30

หยาง (Yang, 2005) ได้ทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการกำมือถือโทรศัพท์และสารสนเทศศาสตร์ในสิงคโปร์โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยทั่วประเทศสิงคโปร์ จำนวน 866 คน ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะนวัตกรรม จากทฤษฎีของโรเจอร์ (Rogers, 1995) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตได้ ส่วนตัวแปรตาม คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้จากทฤษฎีโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ของเดวิส (Davis, 1989) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) จากผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในสิงคโปร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.460 และยังพบว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.392

ชวูและเหยน (Kuo and Yen, 2009) ได้ทำการศึกษาความเข้าใจในพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการต่าง ๆ ของโทรศัพท์ระบบ 3G. ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะนวัตกรรม จากทฤษฎีของโรเจอร์ (Rogers, 1995) ประกอบด้วย ปัจจัยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตได้ ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ จากทฤษฎีโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ของเดวิส (Davis, 1989) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G 29 กลุ่มการใช้งานในประเทศไต้หวัน จำนวน 269 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะนวัตกรรมกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ คือ ค่าทดสอบค่าทีและความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.039 ส่วนคุณลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.222

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานจากการวิจัยว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4.3.4 การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

##### สารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้สมมติฐานข้อที่ 7 คือ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานหรือไม่

จินตนา จันทะวงศ์ (2554) ได้ทำการศึกษาลักษณะนวัตกรรมของสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กที่มีพฤติกรรมการใช้สังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก กรณีศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะนวัตกรรมของสังคมออนไลน์ จากทฤษฎีของโรเจอร์ (Rogers, 1995) ประกอบด้วย ปัจจัยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่เข้ากันได้ คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ คุณลักษณะสามารถสังเกตได้ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้สังคมออนไลน์ ประกอบด้วย การวัดผล 2 ด้าน คือ ระยะเวลาการใช้สังคมออนไลน์เฟซบุ๊กเฉลี่ย/วัน, จำนวนครั้งที่ใช้สังคมออนไลน์เฟซบุ๊กเฉลี่ย/วัน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 390 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรมกับพฤติกรรมการใช้สังคมออนไลน์ คือ การทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-square) พบว่า ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ยี ชยวน ลี (Yi-Hsuan Lee, 2011) ได้ทำการศึกษาการเพิ่มเติมทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมสู่โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : ความต้องการใช้ระบบ E-Learning ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัทที่ใช้ระบบ E-Learning ในประเทศไต้หวัน จำนวน 552 คน ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะนวัตกรรม จากทฤษฎีของโรเจอร์ (Rogers, 1995) ประกอบด้วย ปัจจัยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อนของนวัตกรรม ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตเห็นได้ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการตั้งใจใช้ จากทฤษฎีของเดวิส (Davis, 1989) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรมกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษา พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้ อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.129 ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ



พฤติกรรมการตั้งใจใช้ อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.226 ความซับซ้อนของนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้ อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.136 ความสามารถในการนำไปทดลองใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้ อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.128 และความสามารถสังเกตเห็นได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้ อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.079

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานจากการวิจัยว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5. ข้อมูลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสู่ดินแดนภาคใต้เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาของท้องถิ่นและเพื่อการสนับสนุนการพัฒนาภูมิภาค เป็นมหาวิทยาลัยที่มีเจตนาแต่เริ่มก่อตั้งที่จะให้เป็นมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขต โดยมุ่งมั่นที่จะให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการระดับสูงเพื่อตอบสนองการพัฒนาภาคใต้และเป็นสถาบันที่รับใช้ชุมชนได้อย่างแท้จริง

ปรัชญา/ปณิธานในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้น้อมนำพระราชโองการของเจ้าฟ้ามหาดลอุดุลยเดช กรมหลวงสงขลานครินทร์ มาเป็นศูนย์รวมจาริตที่ฝังยึดมั่นที่ฝังลึกในสำนึกของจิตและความนึกคิดของบุคลากรและนักศึกษาทุก ๆ คน ที่ดำเนินรอยตามที่ว่า

“ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง  
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง  
ลาก ทรัพย์และเกียรติยศ จะตกมาแก่ท่านเอง  
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์”

ทั้งคุณค่าเจตคติและปณิธานนี้ ได้น้อมนำและขยายผลสู่การทำกิจกรรมการทำคุณประโยชน์ต่อสังคมและปฏิบัติพันธกิจด้วยความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรมาโดยตลอดและจะผูกติดอยู่ควบคู่กับองค์กรแห่งนี้ตลอดไป

### วิสัยทัศน์

"มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชีย ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการและทำนุบำรุงวัฒนธรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐาน"

### พันธกิจ

พันธกิจ 1 พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสังคมฐานความรู้บนพื้นฐานพหุ-วัฒนธรรมและหลักเศรษฐกิจพอเพียงโดยให้ผู้ใฝ่รู้ได้มีโอกาสเข้าถึงความรู้ในหลากหลายรูปแบบ

พันธกิจ 2 สร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการในสาขาที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้และเชื่อมโยงสู่เครือข่ายสากล

พันธกิจ 3 ผสมผสานและประยุกต์ความรู้บนพื้นฐานประสบการณ์การปฏิบัติสู่การสอนเพื่อสร้างปัญญา คุณธรรม สมรรถนะและโลกทัศน์สากลให้แก่บัณฑิต

### เป้าประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างคุณค่างานวิจัยให้เป็นแก่นความรู้เฉพาะทางที่เป็นเลิศและพัฒนาให้เกิดรูปธรรมของนวัตกรรมสำหรับขับเคลื่อนอนาคตและก้าวสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ

2. เพื่อเสาะหาวิชาอันก่อเกิดเป็นทุนวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่มหาวิทยาลัยวิจัย สามารถถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีเพื่อยกระดับศักยภาพชุมชนเข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับนานาชาติ

3. เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ดำรงด้วยคุณธรรมบนพื้นฐานความเป็นไทย มีทักษะชีวิต สำนึกสาธารณะและสมรรถนะสากลที่สมบูรณ์สู่ตลาดงานสากล

4. เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ ด้วยมิติ/รูปแบบ/ภารกิจ ที่มีการบูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เสริมสร้างทรัพยากรบุคคลในท้องถิ่นสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

5. เพื่อการดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และสอดคล้องกับการบริหารมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขต ภายใต้กรอบปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

6. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะและปรับวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีการสร้างสมและจัดการองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมั่นคงยั่งยืน

### ข้อมูลวิทยาเขต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในภาคใต้ เริ่มก่อตั้งที่ ตำบลรูสมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เมื่อปี พ.ศ.2509 ในระยะแรกใช้ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยภาคใต้" (UNIVERSITY OF SOUTHERN THAILAND) ต่อมาในเดือนกันยายน 2510 มหาวิทยาลัยได้รับพระราชทานชื่อว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY) ตามพระนามฐานันดรศักดิ์ สมเด็จพระบรมราชชนก เจ้าฟ้ามหิตลอดุลยเดชกรมหลวงสงขลานครินทร์ ในวันที่ 12 มีนาคม 2511 ได้มีพระบรมราชโองการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้วันที่ 13 มีนาคม ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้เป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาภาคใต้ตามแผนพัฒนาการศึกษา อันเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเสมอภาคของประชาชนและเพื่อเป็นแหล่งบริการวิชาการชุมชน ทั้งในชนบทและในเมือง ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย 5 วิทยาเขต โดยแต่ละวิทยาเขตมีการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนในพื้นที่

วิทยาเขตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังต่อไปนี้

#### - วิทยาเขตหาดใหญ่

คณะวิทยาศาสตร์	คณะทันตแพทยศาสตร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะเภสัชศาสตร์
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	คณะวิทยาการจัดการ
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	คณะศิลปศาสตร์
คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	คณะเศรษฐศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์	คณะนิติศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์	คณะการแพทย์แผนไทย
คณะเทคนิคการแพทย์	
โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ	
โครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์	

**- วิทยาเขตปัตตานี**

คณะศึกษาศาสตร์	คณะวิทยาการสื่อสาร
คณะศิลปกรรมศาสตร์	คณะรัฐศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	วิทยาลัยอิสลามศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	

**- วิทยาเขตภูเก็ต**

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว	คณะวิเทศศึกษา
คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	คณะวิทยาศาสตร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์	วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต

**- วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี**

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
โครงการจัดตั้งคณะประมง
โครงการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีการยาง
วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี
โครงการจัดตั้งคณะแพทยศาสตร์
โครงการจัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์
โครงการจัดตั้งคณะเกษตรศาสตร์

**- วิทยาเขตตรัง**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
โครงการจัดตั้งคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

**หลักสูตรการศึกษา**

หลักสูตรการศึกษาแบ่งเป็น หลักสูตรระดับปริญญาตรีและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา โดยจะมีข้อมูลหลักสูตรแต่ละสาขาที่เปิดสอนตามวิทยาเขต ดังนี้

**1. ระดับปริญญาตรี**

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 135 หลักสูตร

## 2. ระดับบัณฑิตศึกษา

ปัจจุบันบัณฑิตวิทยาลัย มีหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 134 หลักสูตร แยกเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตร 5 สาขาวิชา หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ชั้นสูง 2 สาขาวิชา หลักสูตรระดับปริญญาโท 93 สาขาวิชา และหลักสูตรระดับปริญญาเอก 34 สาขาวิชา

### การบริหารงาน

มหาวิทยาลัยกำหนดทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในภูมิภาคเอเชียทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการและทำนุบำรุงวัฒนธรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐานไว้ในนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2554 ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน ดังต่อไปนี้

### นโยบาย

#### แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (พ.ศ.2555 – 2558)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2555-2558 โดยวาง 4 ยุทธศาสตร์หลักเพื่อนำมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชียภายใต้พันธกิจการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสังคมฐานความรู้บนพื้นฐานพหุวัฒนธรรมและหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยสามารถเข้าถึงความรู้ในหลากหลายรูปแบบ การสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการในสาขาที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้และเชื่อมโยงสู่เครือข่ายสากลและประยุกต์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การปฏิบัติเพื่อสร้างปัญญา คุณธรรมและโลกทัศน์สากลแก่บัณฑิต

#### 4 ยุทธศาสตร์หลักดังกล่าว คือ

1. ยุทธศาสตร์ฐานมหาวิทยาลัยที่มั่นคง ที่เป็นการจัดระบบการบริหารงบประมาณและการจัดหารายได้และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยให้มีเสถียรภาพทางการเงินในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เชิงรุกในการพัฒนามหาวิทยาลัย การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพพร้อมต่อการพัฒนางานวิจัย บัณฑิตศึกษาและนานาชาติ และยกระดับคุณภาพงานและการพัฒนาในทุกมิติให้มีมาตรฐาน

2. ยุทธศาสตร์ภารกิจที่เชื่อมโยงเป็นระบบที่ทรงประสิทธิภาพ เน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่เชื่อมโยงกับระบบบัณฑิตศึกษาที่เข้มแข็งเพื่อพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมแข่งขันทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ยกระดับศักยภาพของชุมชน มุ่งสร้างบัณฑิตที่มีสำนึกสาธารณะและภูมิใจในความเป็นไทยแต่คงไว้ซึ่งคุณภาพและสมรรถนะในการเข้าสู่ตลาดงานสากล

มีการพัฒนาระบบการเผยแพร่วิชาการสู่ชุมชนและจะทำนุบำรุงเสริมสร้างคุณค่าแห่งวัฒนธรรม และปลูกฝังสำนึกด้านการอนุรักษ์ให้แก่นักศึกษาและประชาชน

3. ยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยและระบบวิทยาเขตเป็นการบริหารมหาวิทยาลัยในรูปแบบของ “ระบบมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขต” เพื่อพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง มีการบริหารจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างระบบนิเวศน์ที่เอื้อต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนในบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา พัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็น e-university เพื่อให้การดำเนินการกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างไม่จำกัดรวมทั้งสามารถรองรับระบบนิเวศน์ทางปัญญาและการเรียนรู้ และจะเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อร่วมกันทำงานอย่างเกื้อกูล และพร้อมต่อการสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

4. ยุทธศาสตร์ก้าวสู่ความเป็นสากล/นานาชาติ จะมีการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็น Education hub เตรียมความพร้อมของระบบสนับสนุนการศึกษาให้เป็นสากล ส่งเสริมให้นักวิชาการผลิตผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติอย่างมีคุณภาพ เพิ่มการเปิดหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา พัฒนาระบบการรับนักศึกษาและการจัดหาจัดจ้างบุคลากรชาวต่างประเทศ ปรับระบบสนับสนุนทางการศึกษาและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพให้รองรับต่อการเข้าศึกษาของนักศึกษาต่างชาติรวมทั้งมุ่งสร้างพันธมิตรในการพัฒนาร่วมกันในระดับภูมิภาคเอเชียเพื่อการเป็นผู้นำในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### ระบบสารสนเทศออนไลน์ในมหาวิทยาลัย

สำหรับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีศูนย์กลางคอมพิวเตอร์รับผิดชอบระบบโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาซอฟต์แวร์และการดูแลมีคณะ/หน่วยงานร่วมรับผิดชอบในการป้อนข้อมูลและปรับปรุงฐานข้อมูล โดยระบบสารสนเทศมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง โดยระบบที่ทางมหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้นมา นั้น แบ่งเป็น

#### 1. ระบบสารสนเทศออนไลน์สำหรับนักศึกษา

มหาวิทยาลัยโดยศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายในการใช้งาน โดยระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ตั้งแต่ระบบการรับเข้า การจัดการเรียนการสอน การดูแลนักศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ซึ่งระบบที่ให้บริการในวิทยาเขตหาดใหญ่มีดังต่อไปนี้

- ลงทะเบียน

เว็บไซต์ <http://regist.psu.ac.th/>

- เช็คอีเมลล์

เว็บไซต์ <https://webmail.psu.ac.th/webmail/src/login.php>

- กองทะเบียนและประมวลผล (งานทะเบียนกลาง)

เว็บไซต์ <http://reg.psu.ac.th/>

- แหล่งงาน

เว็บไซต์ <http://student.psu.ac.th/jobsearch>

- ระบบ LMS@PSU

เว็บไซต์ <http://lms.psu.ac.th>

- ระบบขอหนังสือรับรองและทรานสคริปต์

เว็บไซต์ <https://petitionservice.reg.psu.ac.th/>

- ระบบสารสนเทศนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (SIS)

เว็บไซต์ <http://sis.psu.ac.th>

- ระบบขอสำเร็จการศึกษา

เว็บไซต์ <http://reg.psu.ac.th/graduate/login.asp>

- โครงการเตรียมความพร้อมวิชาพื้นฐานสำหรับนักศึกษาจุฬาลง

ภาคใต้ด้วย E-Learning

เว็บไซต์ <http://south.psu.ac.th>

- สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง

เว็บไซต์ <http://www.clib.psu.ac.th>

## 2. ระบบสารสนเทศออนไลน์สำหรับอาจารย์/บุคลากร

มหาวิทยาลัย โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัยและต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายในการทำงาน โดยระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร ซึ่งให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ประวัติบุคลากร การลาหยุดราชการ เป็นต้น ซึ่งระบบที่ให้บริการในวิทยาเขตหาดใหญ่มีดังต่อไปนี้

- ระบบเช็คอีเมลล์ (PSU:: Webmail)

เว็บไซต์ <https://webmail.psu.ac.th>

- ระบบสืบค้นเงินเดือน (payroll.psu.ac.th)

เว็บไซต์ <https://payroll.psu.ac.th/>

- ระบบอินทราเน็ต

เว็บไซต์ <http://www.intranet.psu.ac.th/>

- ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

เว็บไซต์ <http://ankaab.psu.ac.th/phonebook/>

- ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์

เว็บไซต์ <http://docfinder.psu.ac.th/post/>

- ระบบสารสนเทศบุคลากร (MIS-DSS)

เว็บไซต์ <https://hrmis.psu.ac.th/home/home.aspx>

- ระบบสารสนเทศศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (SIS)

เว็บไซต์ <https://sis.psu.ac.th>

- ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน

เว็บไซต์ <https://grade.psu.ac.th/WGS2/>

- ระบบเอกสาร

เว็บไซต์ <https://edoc.psu.ac.th/Login.aspx>

- ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ (LMS@psu)

เว็บไซต์ <https://lms.psu.ac.th/>

### ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นตาม ราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ หน้า 1 เล่ม 101 ตอนที่ 55 ลงวันที่ 27 เมษายน 2527 เพื่อเป็นแหล่งกลางในการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประมวลผลการเรียน การสอน การวิเคราะห์ การวิจัยและการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และสถาบันการศึกษาในจังหวัดใกล้เคียง โดยมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำในการแสวงหาพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนพันธกิจมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### นโยบายคุณภาพ

ศูนย์คอมพิวเตอร์มุ่งมั่นที่จะให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ



### **ปณิธาน**

บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### **วิสัยทัศน์**

"เป็นผู้นำการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับประเทศภายในปี 2559"

### **พันธกิจ**

"แสวงหา พัฒนาและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์"

### **ภารกิจ**

1. ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในงานวิชาการ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอนและการวิจัย
2. ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหารของมหาวิทยาลัย
3. เป็นผู้นำในการวางแผน ปฏิบัติการและให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหารและหน่วยงานของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้
4. ให้คำปรึกษา ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้เช่าอุปกรณ์และให้บริการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชนภาคใต้

### **ด้านวิชาการ**

ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์จำนวนมากไว้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์และข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คอมพิวเตอร์เหล่านี้เชื่อมต่ออยู่บนเครือข่ายทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์และใช้บริการ Internet ได้ทั้งที่ห้องปฏิบัติการของศูนย์คอมพิวเตอร์และจากหน่วยงานต่าง ๆ ทุกหน่วยงาน

### **ด้านการบริหาร**

ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบการพัฒนาและการจัดการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Information Infrastructure) ของมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงระบบฐานข้อมูลและระบบ Intranet เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

### **ด้านเทคโนโลยี**

ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นแกนนำในการรณรงค์ให้นักศึกษาและบุคลากรใช้งานโอเพ่นซอร์สซอฟต์แวร์ (Opensource software) และฟรีแวร์ (Freeware) ให้มากขึ้น โดยศูนย์

คอมพิวเตอร์ได้จัดอบรมหลักสูตรการใช้งาน โอเพ่นซอร์ส ซอฟต์แวร์ให้แก่นักศึกษา ผู้สนใจ และจัดตั้งฝ่ายวิจัยและพัฒนาเพื่อศึกษาและพัฒนาระบบงานที่ใช้โอเพ่นซอร์ส ซอฟต์แวร์และฟรี-แวร์ เพื่อประยุกต์ใช้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จะได้เป็นแนวทางในการใช้งานให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ

### คำนิยาม

WISH3 หมายถึง บุคลากรทุกคนทำงานเป็นทีมอย่างมีความสุขทั้งกายและใจ ประกอบด้วย

W = Wisdom มีปัญญาหรือมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้

I = Integrity มีจริยธรรมและคุณธรรม ลงมือทำในสิ่งควรทำและมีจิตสำนึกด้วยตนเอง

S = Service mind มีจิตบริการ

H3 = Happiness ทำงานอย่างมีความสุข Healthiness สุขกายสบายใจ

Harmony ความพร้อมเพรียง สามัคคี

### เป้าหมาย

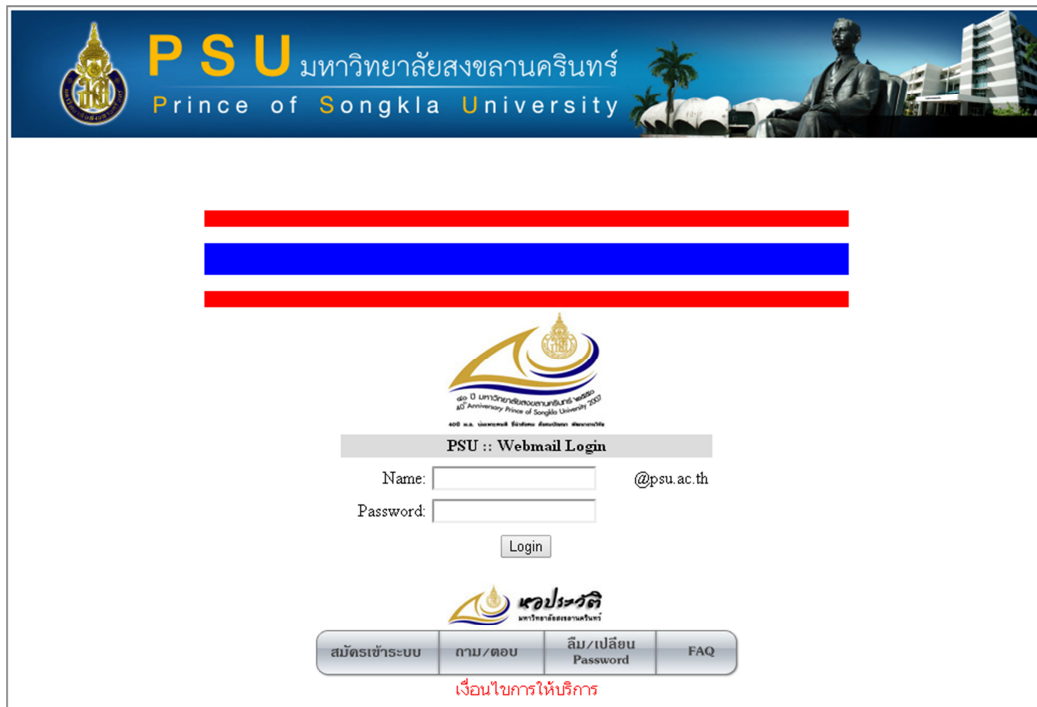
เป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ได้รับการรับรองการให้บริการด้านไอทีตามมาตรฐาน ISO 20000-1: 2011 ภายในปี 2559 พัฒนาระบบสารสนเทศที่เป็นสากลเพื่อใช้งานในมหาวิทยาลัย และพร้อมเผยแพร่สู่ระดับประเทศ เป็นศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชน การบริหารจัดการเครือข่ายได้รับการยอมรับระดับแนวหน้าของประเทศ

## 5.2 ข้อมูลระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### 5.2.1 เช็คอีเมลล์

ระบบการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบ PSU-Webmail ผ่านเว็บไซต์ <https://webmail.psu.ac.th/webmail/src/login.php> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้



PSU มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Prince of Songkla University

PSU :: Webmail Login

Name:  @psu.ac.th

Password:

Login

สมัครเข้าระบบ    ถาม/ตอบ    ลืม/เปลี่ยน Password    FAQ

เงื่อนไขการใช้งาน


ภาพประกอบ 5 เว็บไซต์ระบบเช็คอีเมลล์

ที่มา : ระบบเช็คอีเมลล์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

### 5.2.2 ระบบสืบค้นเงินเดือน

ระบบสารสนเทศสำหรับการสืบค้นเงินเดือน การจ่ายเงินเดือนปัจจุบันและย้อนหลังของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบ PSU-Payroll ผ่านเว็บไซต์ <https://payroll.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้

 **ระบบสอบถามข้อมูลเงินเดือน**

User Name

PassWord

**คำแนะนำ..**


- ให้ใช้ User Name/PassWord เดียวกับที่ใช้ในระบบ DSS - รหัสเงินเดือน สามารถดูได้จากสลิปเงินเดือน

คลิกดูข้อมูลข้าราชการป้านาญ (\*\*ไม่ต้องป้อน UserName/Password)

ภาพประกอบ 6 เว็บไซต์ระบบสืบค้นเงินเดือน

ที่มา :ระบบสืบค้นเงินเดือน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน ซึ่งจะปรากฏหน้าจอของระบบสืบค้นเงินเดือน ดังนี้



## ระบบสอบถามข้อมูลเงินเดือน

รายรับ	เงินเดือน	ตำแหน่ง	อื่นๆ	เงินพอส	ว.46 (8-11)	ว.46 (1-7)	พชค		สุทธิ
	16,280								
รายจ่าย	ภาษี	ค่าไฟ	ค่าน้ำ	โทรศัพท์	ช่วย นักศึกษา	ค่ารถ	บำรุง ที่พัก/ ค่า ขยง	สหกรณ์	9,194
	เงินยืม	กู้คอมฯ	กู้บ้าน	กสพ	กู้บุตร	กู้ กรุง ไทย	กู้ ธอส.	กบข	5,684.80
				651.2				0.00	
	เงินฝาก สหกรณ์	กสจ	ประกัน	ยูบีซี	AIA	กู้คณะฯ	พชค	ขพส	
			750						
	สะสมเพิ่ม	pay5	Pay6	กู้ วัฒนธรรม					

**เลือกเดือนที่ต้องการ** มกราคม 2557

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
 ๐ ๑ ๗ ๔ ๑ ๙ ๒ ๓  
 นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2549

ภาพประกอบ 7 หน้าจอรระบบสืบค้นเงินเดือนเมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ  
ที่มา : ระบบสืบค้นเงินเดือน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

### 5.2.3 อินทราเน็ต

ระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยเป็นการให้บริการและการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเฉพาะสมาชิกในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เท่านั้น

การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบ PSU-Intranet ผ่านเว็บไซต์ <http://www.intranet.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้

The screenshot shows the PSU Intranet homepage. On the left is a dark blue sidebar with the PSU logo and the URL [www.psu.ac.th](http://www.psu.ac.th). Below the logo are several menu items: หน้าแรก, ระบบสารสนเทศบุคลากร, รายงานประชุมค.บ.ม.ย้อนหลัง, ม.อ.ร่วมใจประหยัคพลังงาน, กบข., E - DOCUMENT. The main content area has a white background with a blue header. The header includes a search bar, a 'ค้นหา' button, and radio buttons for 'เว็บ' and 'เฉพาะ psu.ac.th'. Below the header is a list of eight star-rated links:
 

- ☆ มัญชิรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ
- ☆ รายงานการประชุม ค.บ.ม. สงขลานครินทร์
- ☆ รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริม
- ☆ คำนวณ/พัฒนา
- ☆ พระราชบัญญัติ ม. สงขลานครินทร์ พ.ศ.2522
- ☆ คำนวณวิจัย/บัณฑิตศึกษา
- ☆ ทรัพยากรบุคคล/บริหารบุคคล
- ☆ งบประมาณ
- ☆ รายงานประจำปี

 At the bottom of the page, there is a footer with the text: งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี E-mail : [hatyai-pr@psu.ac.th](mailto:hatyai-pr@psu.ac.th)

ภาพประกอบ 8 เว็บไซต์ระบบอินทราเน็ต มอ.

ที่มา : ระบบอินทราเน็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

### 5.2.4 ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

ระบบสารสนเทศสำหรับการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบสืบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ <http://phonebook.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
การโทรระหว่างจังหวัด  
การโทรเข้าจากภายนอก  
☎ โทรมาแจ้งต่องาน  
☎ โทรมาแจ้งเหตุใหญ่

ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

พิมพ์คำค้นหาจากส่วนนี้.ส่งโดยกด ชื่อในสมุดสํานักงานที่หมายเลขโทรศัพท์. กดคด ENTER

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตจอร์

ชื่อ(บุคคล/หน่วยงาน)	หมายเลข	ประเภท
คณบดี	7800	สายին
เลขาธิการคณบดี	7801	สายին
รองคณบดีฝ่ายบริหาร	7803	สายին
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา	7804	สายին
รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	7805	สายին
งานวิจัยและบัณฑิตศึกษา	7824	สายին
โอดี.รศ. คณะ	7833	สายին
ห้องแม่ทัพ	7838	สายին
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 305	7942	สายին
ห้องสมุดคณะ	7943	สายին
ห้องประชุม ก.215	7944	สายին
ห้องผลิตและจำหน่ายเอกสาร	7945	สายին
สันนิษฐานศึกษา	7947	สายին
ห้องสำนักงาน SMEs	7948	สายին
ห้องสำนักงาน SMEs	7949	สายին

ติดต่อภาพพิมพ์หรือคลิกเพื่อดูข้อมูลติดต่อ (เป็นข้อมูลของมหาวิทยาลัยหรือคณะเฉพาะ) โทร. +66-74-282-101 โทรสาร +66-74-282-111 ต่อ 60 อีเมล: info@psu.ac.th

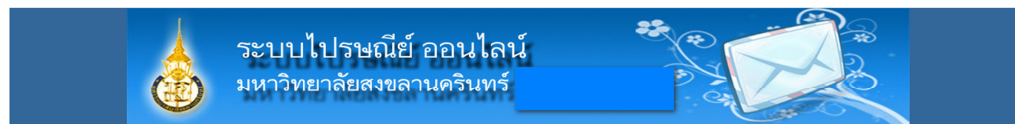
ภาพประกอบ 9 เว็บไซต์ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

ที่มา : ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

### 5.2.5 ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์

ระบบสืบค้นจดหมายที่เจ้าหน้าที่ของส่งถึงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยไม่ได้ระบุชื่อ คณะ/หน่วยงาน หรือผู้เข้าไปรษณีย์ ซึ่งไปรษณีย์ภัณฑ์ที่สามารถสืบค้นได้ ได้แก่ EMS ลงทะเบียน พัสดุ ธานีดี DHL (จดหมายธรรมดาสืบค้นไม่ได้)

การใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์ <http://docfinder.psu.ac.th/post/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้



**ADMIN LOGIN**

ยังไม่ Login

Username :

Password :

**MENU**

[หน้าหลัก](#)

[หน้าข่าว](#)

[คู่มือการใช้งาน](#)

[Log Out](#)

ลำดับที่	รหัสบัญชี	ชื่อ	นามสกุล	หน่วยงาน	ประเภทบัญชี	วันที่ได้บัญชี	สถานะบัญชี
1	RI012133741TH	Fumio	Nishioka	วชน.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
2	RP100484791SG	จณิศกร	ดีจีซูรัตน์	ทส.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
3	RG103574831CN	จณิศกร	ดีจีซูรัตน์	ทส.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
4	RI225631365CN	จณิศกร	ดีจีซูรัตน์	ทส.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
5	RI251679137CN	เวียงจัน	บุญจันจันรัตน์	ทส.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
6	PB600122235TH	สุชัย	กาหลง	LC	P	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
7	RG167277368TH	Fumio	Nishioka	วชน.	EMS	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
8	RR351676751CN	Colin	Low	นทท.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
9	RH314327947TH	เสก.ศ. รติมา	เวทมนัสสิทธิ์	ทส.	EMS	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
10	EN679049021TH	นพษ	หุยิอา	ทส.	EMS	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
11	RI640137175TH	นพษ	หุยิอา	ทส.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
12	RI243077475TH	นภกิต	นลินสถาพรกุล	ทส.	R	23 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
13	EN693654579TH	วิทยาธิวัฒน์		วชน.	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
14	EK743291083TH	ประสิทธิ์	ศิริบุญศรี	วชน.	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
15	EL792756945TH	วิรัช	ภักข	สุทธ.	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
16	EJ363837411TH	ชก.ศ. รัมย์	ทองสมณ	ทส.	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
17	EL800787465TH	ดร.ช.พร	ปัทมเจริญ	วชน.	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
18	EL678407782TH	งานพิมพ์ศึกษา		งานทะเบียน	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
19	EL459543060TH	จงอภิศานต์		สุทธ.	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย
20	EN669777056TH	งานพิมพ์ศึกษา		งานทะเบียน	EMS	22 ธ.ค. 2557	ชงการแจ้งจ่าย

ภาพประกอบ 10 เว็บไซต์ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์

ที่มา : ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

### 5.2.6 ระบบสารสนเทศบุคลากร (MIS-DSS) และ (HRMIS)

ระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ (Management Information System-Decision Support System) หรือ (MIS-DSS)

ระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ (MIS-DSS) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาของระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจได้ตามความต้องการสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศในปี พ.ศ. 2543 จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายรวบรวมคำถามเชิงบริหารและบริหารจัดการข้อมูลในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการสร้างและรวบรวมคำถามสำหรับการบริหารเพื่อใช้ในการวางแผน จัดการ บริหารงานและสนับสนุนการตัดสินใจ ตลอดจนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ให้มีการประมวลผลข้อมูลอย่างทันการสอดคล้องกับวิธีการทำงานของบุคลากรทุกฝ่ายในมหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการดังกล่าวได้ทำการรวบรวมคำถามเชิงบริหารและบริหารจัดการข้อมูลในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

ระบบ DSS (Decision Support System) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ตามต้องการอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยพัฒนาขึ้นบนระบบงาน MIS ที่มีอยู่ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบ DSS จะประกอบไปด้วย 6 งานหลัก ซึ่งได้แก่



1. การบริหารงานด้านบุคลากร (MIS-DSS Personnel)

2. ด้านงานทะเบียนนักศึกษา

3. ด้านการงบประมาณ การเงิน/การคลังและค่าใช้จ่าย

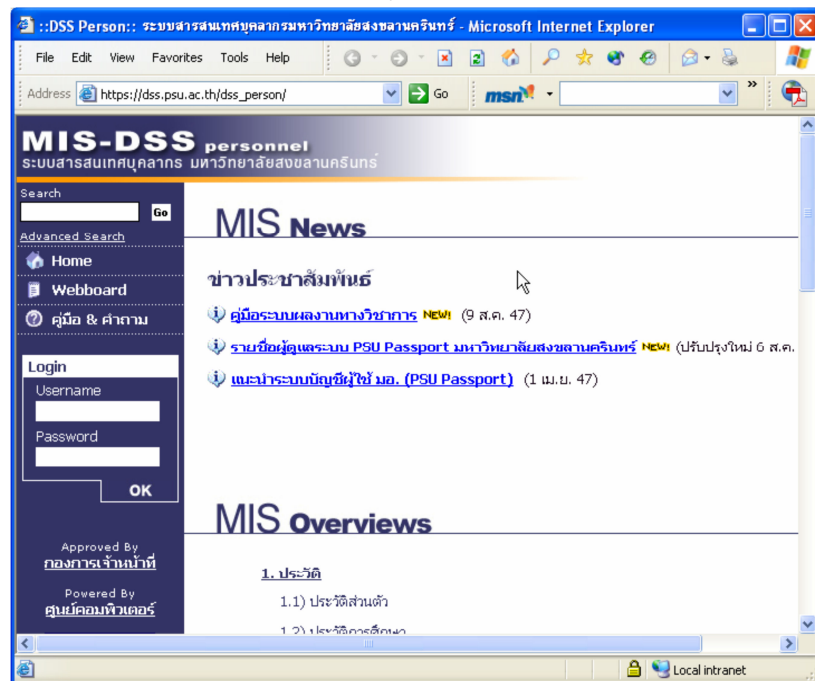
4. ด้านพัสดุ ครุภัณฑ์

5. ด้านอาคารสถานที่

6. ผลการรวบรวมคำถามด้านกฎระเบียบ มติการประชุม

การใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบ MIS-DSS ผ่านเว็บไซต์

[https://dss.psu.ac.th/dss\\_person](https://dss.psu.ac.th/dss_person) จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจดังนี้



ภาพประกอบ 11 เว็บไซต์ระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ

ที่มา : ระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556

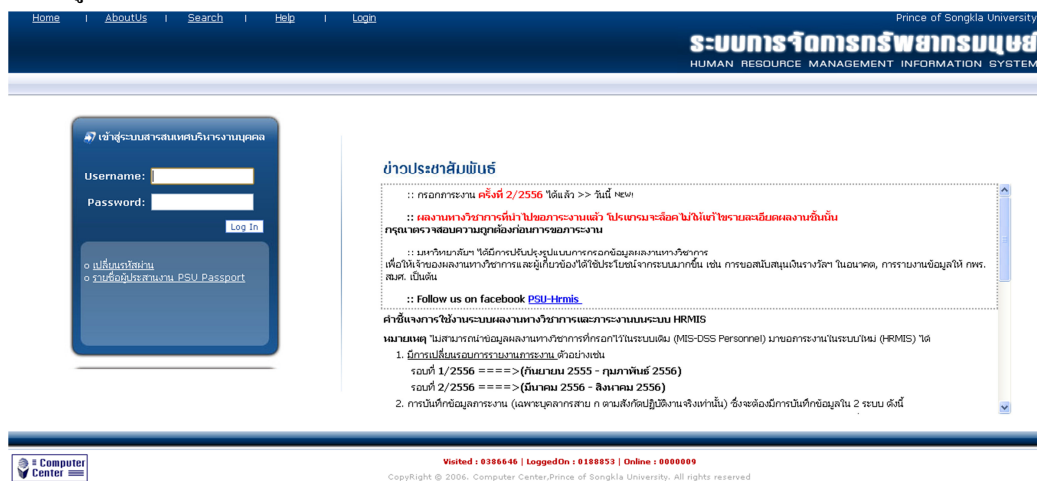
แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน ซึ่งจะปรากฏหน้าจอของระบบ MIS-DSS personnel ดังนี้



ภาพประกอบ 12 หน้าจอระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจเมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ  
 ที่มา : ระบบสารสนเทศเชิงบริหารจัดการและตัดสินใจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556

**ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Information System) หรือ (HRMIS)**

ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบ HRMIS ผ่านเว็บไซต์ <https://hrmis.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้



ภาพประกอบ 13 เว็บไซต์ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
 ที่มา : ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556

แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน จะปรากฏหน้าจอของระบบ HRMIS ดังนี้

ภาพประกอบ 14 หน้าจอรระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ  
ที่มา : ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556

### 5.2.7 ระบบสารสนเทศนักศึกษา มอ. (SIS)

เป็นระบบสารสนเทศนักศึกษาสำหรับ อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาที่สังกัด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรายละเอียดการใช้งานจะจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ดังนี้

1) อาจารย์ ประกอบด้วยการใช้งานในส่วนของนักศึกษาในที่ปรึกษา รายวิชาที่ทำการสอน ส่วนการอนุญาตการลงทะเบียนของนักศึกษาในที่ปรึกษาและส่วนการค้นหา ข้อมูล รายวิชา รายละเอียดวิชา ข้อมูลส่วนตัว ผลการลงทะเบียน ผลการเรียนของนักศึกษาในที่ปรึกษาและข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาอื่น ๆ

2) บุคลากร ประกอบด้วย การใช้งาน การค้นหาข้อมูลรายวิชา การค้นหา ข้อมูลนักศึกษา การแสดงผลตารางเรียน ตารางสอบและตารางคุมสอบ การแสดงผลข้อมูลการเข้า ใช้งานและการแสดงผลข้อมูลด้านการเงิน

3) นักศึกษา ประกอบด้วยการใช้งาน การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา การ ค้นหาข้อมูลรายวิชาและข้อมูลนักศึกษา ประวัติข้อมูลนักศึกษาที่เข้าใช้งานระบบ งานบริการชำระ เงินการลงทะเบียน งานบริการด้านการจำลองผลการเรียนและประวัติการเข้าใช้งานระบบ

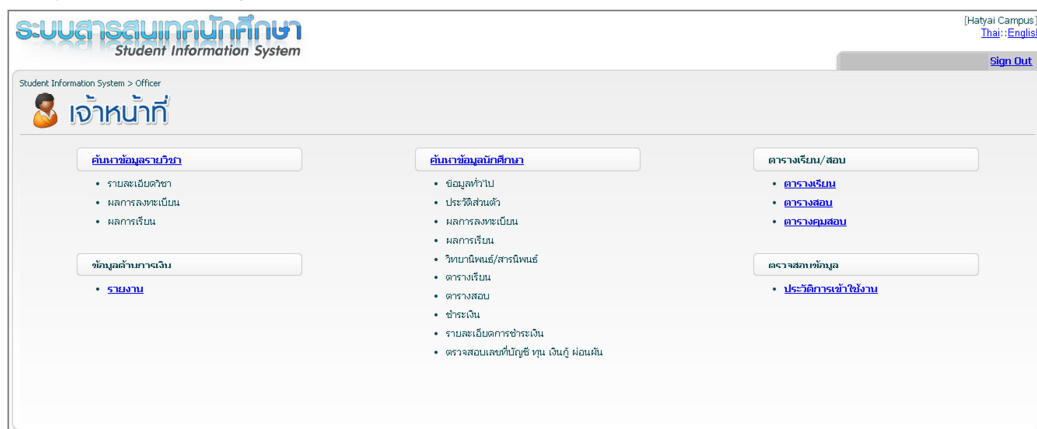
ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ <https://sis.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้



ภาพประกอบ 15 เว็บไซต์ระบบสารสนเทศนักศึกษา

ที่มา : ระบบสารสนเทศนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน จะปรากฏหน้าจอของระบบสารสนเทศนักศึกษา ดังนี้



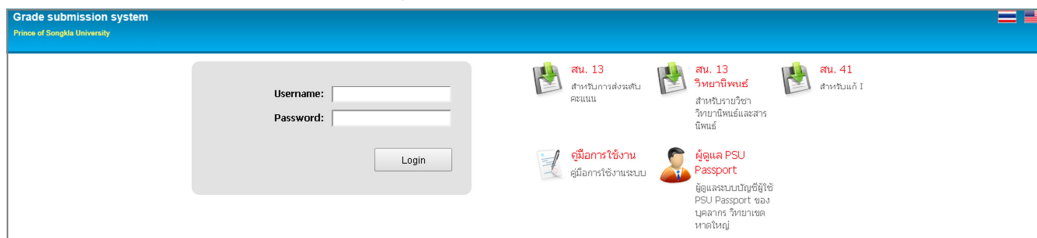
ภาพประกอบ 16 หน้าจอระบบสารสนเทศนักศึกษา เมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ

ที่มา : ระบบสารสนเทศนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

#### 5.4.8 ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน

ระบบสารสนเทศสำหรับอาจารย์ในการส่งระดับคะแนนผลการเรียนของนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วยเมนูการทำงาน ดังนี้ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน ข้อมูลการลงทะเบียน ข้อมูลเตรียมบันทึกระดับคะแนน การส่งระดับคะแนนผลการเรียน การตรวจสอบระดับคะแนนที่ส่งแล้ว รายวิชาวิทยานิพนธ์ การค้นหารายวิชา

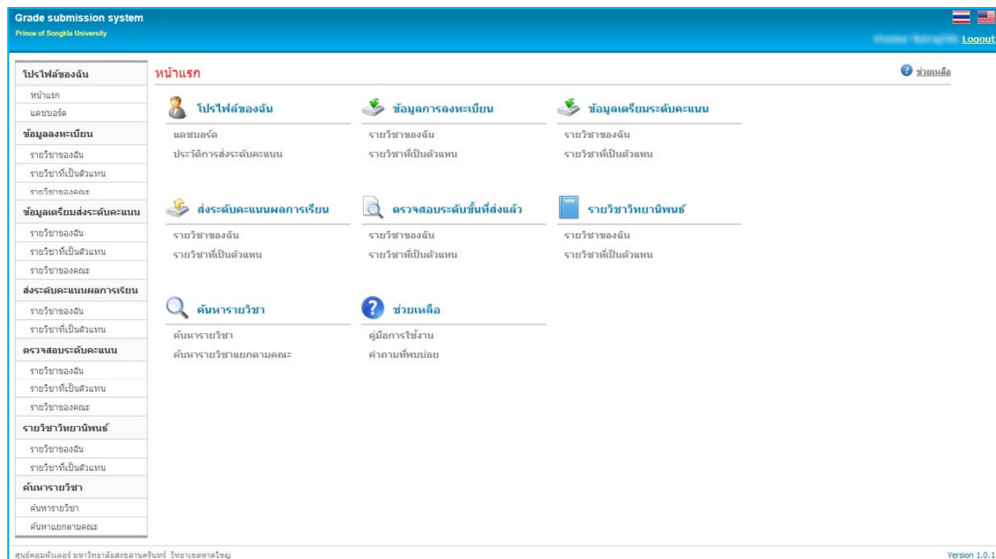
ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน ผ่านเว็บไซต์ <https://grade.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้



ภาพประกอบ 17 เว็บไซต์ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน

ที่มา : ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน จะปรากฏหน้าจอของระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน ดังนี้



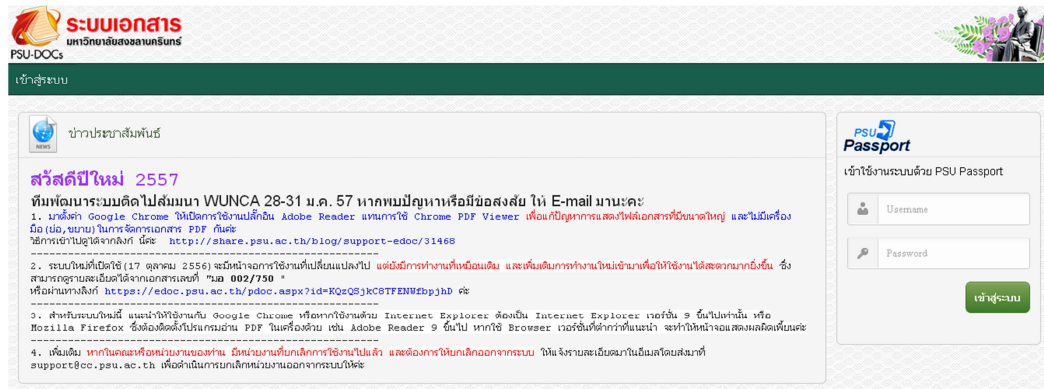
ภาพประกอบ 18 หน้าจอรระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน เมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ

ที่มา : ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

### 5.4.9 ระบบเอกสาร

ระบบที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดการเอกสารของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยเอกสารที่จะแสดงผลจะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ผู้ใช้งานสังกัดอยู่

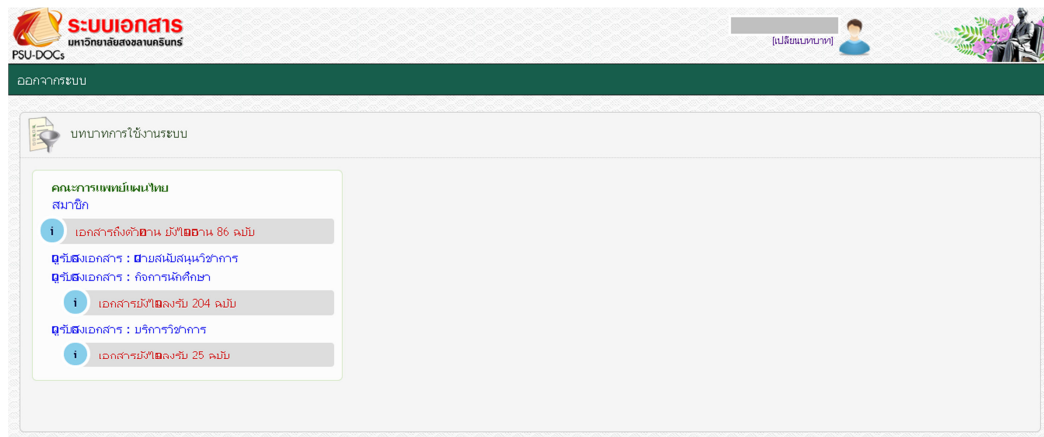
ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบเอกสาร ผ่านเว็บไซต์ <https://edoc.psu.ac.th/> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจดังนี้



ภาพประกอบ 19 เว็บไซต์ระบบเอกสาร

ที่มา : ระบบเอกสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน จะปรากฏหน้าจอของระบบเอกสาร ดังนี้



ภาพประกอบ 20 หน้าจอระบบเอกสาร เมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ

ที่มา : ระบบเอกสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

#### 5.4.10 ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้

ระบบ LMS@PSU เป็นระบบที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผู้ใช้สามารถทำการสร้างบทเรียนแบบออนไลน์ในระบบเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนในรูปแบบที่ผู้สอนต้องการ

ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผ่านเว็บไซต์ <http://lms.psu.ac.th> จากนั้นจะเข้าสู่หน้าโฮมเพจ ดังนี้





ศูนย์สื่อการเรียนรู้ออนไลน์

You are not logged in. (Login)

English (en)

Report problem to : [lms-support@group.psu.ac.th](mailto:lms-support@group.psu.ac.th) Sunday 02 February 2014

HOME | COURSES | LIBRARIES | e-RESOURCES | STUDENT SERVICES | IT SERVICES CENTER | THEMES

**Main Menu**

- LMS Training
- Document (Thai)
- Moodle Features Demo
- Student's Manual
- Teacher's Manual
- PSU Knowledge Bank
- e-Books
- e-Databases
- e-Journals
- Find a course
- Remote Desktop
- PSU LMS Facebook
- SPEEDTEST**

**Login**

Login using your **PSU Passport**

Username

Password

**Course categories**

- Faculty of Environmental Management
- Faculty of Traditional Thai Medicine
- Faculty of Natural Resources
- Faculty of Dentistry
- Faculty of Law
- Faculty of Nursing
- Faculty of Medicine
- Faculty of Pharmaceutical Sciences
- Faculty of Management Sciences
- Faculty of Science
- Faculty of Engineering
- Faculty of Liberal Arts
- Faculty of Economics
- Faculty of Agro-Industry
- Faculty of Medical Technology
- The establishment project of Faculty of Veterinary Science
- Graduate School
- Central Courses
- Prince of Songkla University International College
- Others
- Pattani Campus
- Phuket Campus
- Surat Thani Campus
- Trang Campus
- All courses ...

## ระบบจัดการการเรียนรู้ออนไลน์ LMS@PSU

**คำถามที่พบบ่อยในการใช้งานระบบ LMS@PSU**

- o [Student] ไม่มีรายวิชาที่ลงทะเบียนใน My courses
- o [Teacher] การจัดการกับรายวิชาที่เคยสร้างในภาคการศึกษาที่ผ่านมา
- o [All] ปัญหาการ login เข้าสู่ระบบที่ติดขึ้นกับ Internet Explorer, Firefox และ Chrome
- o [Teacher] การเตรียมรายวิชาสำหรับภาคการศึกษาใหม่
- o [Teacher] วิธีการนำรายชื่อนักศึกษาจากทะเบียนกลางเข้าสู่รายวิชา
- o [Student] การนำรายวิชาที่ไม่ใช้งานออกจาก My courses
- o [Student] แนะนำระบบ LMS สำหรับนักศึกษาใหม่



**แนะแนวการศึกษาต่อประเทศ ญี่ปุ่น**



**วันพฤหัสบดีที่ 6 กุมภาพันธ์ 2557**  
เวลา 09.30-12.00 น. ณ ห้องฉายภาพยนตร์  
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ  
(หอสมุด) ชั้น 6 ตึก LRC  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**เข้าร่วม WS**

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ออนไลน์ อาจารย์ และ บุคลากร

**การสร้างสื่อการเรียนอิเล็กทรอนิกส์**

ด้วยโปรแกรม **Adobe Presenter** เบื้องต้น

**25 กุมภาพันธ์ 2557**

เวลา **08.30-16.00 น.**

ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3  
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถโกวิทกุล  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คลิกที่นี่เพื่อดูรายรายละเอียดเพิ่มเติม  
คลิกที่นี่เพื่อลงทะเบียนผ่านเว็บ

**Hot Items**

- [Webboard] แจ้งลบรายวิชาสำหรับผู้สอน
- [Webboard] Ask anything about LMS@PSU
- [Alert] LMS@PSU will be **shutdown** everyday during 3.00am-4.10am.
- Moodle TeX Filter Glossary
- Subscribed E-book Collections at PSU
- e-Books of Chulalongkorn University
- เตรียมความพร้อมเพื่อการทดสอบความรู้ทางวิศวกรรม

ภาพประกอบ 21 เว็บไซต์ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ออนไลน์  
ที่มา : ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557

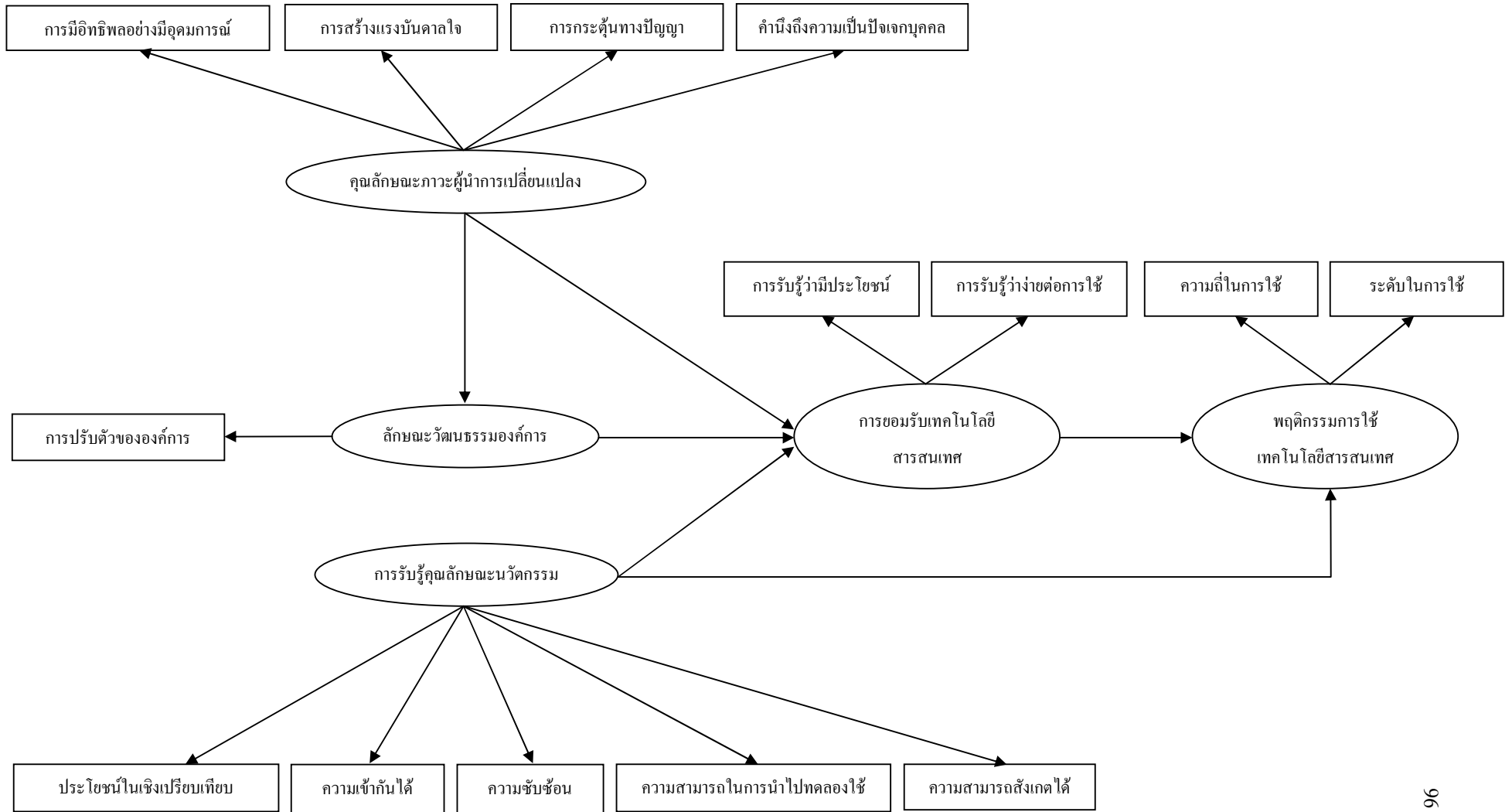


แล้วทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยการป้อนข้อมูล Username และ Password ของผู้ใช้งาน จะปรากฏหน้าจอของระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ ดังนี้

The screenshot displays the LMS@PSU (Learning Management System) interface. At the top, it shows the user is logged in as KAEWTA YEECHOTCHUANG. The main navigation bar includes links for HOME, COURSES, LIBRARIES, e-RESOURCES, STUDENT SERVICES, IT SERVICES CENTER, and THEMES. The current page is titled 'LMS@PSU > HRD-MPA'. The main content area is divided into several sections:

- People:** Includes a 'Participants' link.
- Activities:** Includes a 'Forums' link.
- Search Forums:** Features a search bar and an 'Advanced search' option.
- Administration:** Includes a 'Profile' link.
- My courses:** Lists 'Human Resources Development' and 'Human Resoures Development' (with a typo).
- Topic outline:** A central section listing forum topics:
  - แนวคิดและวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (อ่านหนังสือประกอบ(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร: จุฑามณี ตระกูลมทุตา) บทที่ 1)
  - กระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (อ่านหนังสือประกอบบทที่ 4)
  - การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (อ่านหนังสือประกอบบทที่ 5)
  - จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การสร้างและพัฒนาหลักสูตรในการฝึกอบรมและพัฒนา (อ่านหนังสือประกอบบทที่ 6-7)
- Latest News:** Shows a news item dated 31 Oct, 14:08 about 'จุฑามณี ตระกูลมทุตา สังเขปวิชา'.
- Upcoming Events:** States 'There are no upcoming events'.
- Blog Menu:** Includes links for 'Add a new entry', 'View my entries', 'Blog preferences', 'View course entries', and 'View site entries'.

ภาพประกอบ 22 หน้าจอรระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ เมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ  
ที่มา : ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557



ภาพประกอบ 23 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้เสนอหัวข้อต่าง ๆ ประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแผนการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

#### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 8,577 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2558) ดังตาราง 1

ตาราง 1 การจำแนกจำนวนบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ประเภทบุคลากร	จำนวนบุคลากร(คน)
ข้าราชการ	2,443
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ	1,931
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	218
ลูกจ้าง	3,985
<b>รวม</b>	<b>8,577</b>

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2558)

## 2. ขนาดและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้หลักการของทาโร ยามาเน่ (จิรภา แสณเกษม, 2545) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 383 คน โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดของตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากรที่ต้องการ

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$= \frac{8,577}{1 + 8,577(0.05)^2}$$

$$= 382.18 \approx 383$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาต้องไม่น้อยกว่า 383 ตัวอย่าง

## 3. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1 กำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างของประเภทบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (จิรภา แสณเกษม, 2545) โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ ซึ่งกลุ่มประชากรที่ทำการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ จำนวนบุคลากรในแต่ละประเภทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 การจำแนกสัดส่วนของประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวนบุคลากร(คน)	สัดส่วน
ข้าราชการ	2,443	$(2,443/8,577) = 0.285$
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ	1,931	$(1,931/8,577) = 0.225$
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	218	$(218/8,577) = 0.025$
ลูกจ้าง	3,985	$(3,985/8,577) = 0.465$

ขั้นตอนที่ 2 การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทบุคลากร ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	สัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	0.285	$(383 \times 0.285) = 109.155 \approx 109$
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ	0.225	$(383 \times 0.225) = 86.175 \approx 86$
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	0.025	$(383 \times 0.025) = 9.575 \approx 10$
ลูกจ้าง	0.465	$(383 \times 0.465) = 178.095 \approx 178$
รวม		383

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างให้กระจายทั่วทุกหน่วยงาน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

3.2 กำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตาราง 4 การจำแนกจำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนประชากรแต่ละประเภทบุคลากร				จำนวน ประชากร ทั้งหมด (คน)
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินบฯ	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินรายได้	ลูกจ้าง	
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	
คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	19	11	3	21	54
คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	3	23	6	12	44
คณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติ	84	45	9	155	293
คณะกรรมการทันตแพทยศาสตร์	202	56	18	114	390
คณะกรรมการเทคนิคการแพทย์	1	24	0	11	36
คณะกรรมการนิติศาสตร์	6	20	4	7	37
คณะกรรมการพยาบาลศาสตร์	103	40	7	112	262
คณะกรรมการแพทยศาสตร์	1,204	1,046	0	2,435	4,685
คณะกรรมการเภสัชศาสตร์	100	21	6	62	189
คณะกรรมการวิทยาการจัดการ	52	35	17	58	162
คณะกรรมการวิทยาศาสตร์	204	192	21	143	560
คณะกรรมการวิศวกรรมศาสตร์	150	102	40	115	407
คณะกรรมการศิลปศาสตร์	44	43	16	48	151
คณะกรรมการเศรษฐศาสตร์	6	26	0	11	43
คณะกรรมการอุตสาหกรรมเกษตร	35	33	3	48	119
โครงการจัดตั้งคณะสัตว แพทยศาสตร์	0	15	1	2	18
วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาเขต หาดใหญ่	0	5	1	7	13
บัณฑิตวิทยาลัย	7	4	3	8	22
ศูนย์คอมพิวเตอร์	27	41	18	23	109
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	11	17	0	16	44
ศูนย์ส่งเสริมศิลปและ วัฒนธรรม	2	6	1	3	12
สถานีวิทยุกระจายเสียง มอ.*	0	0	0	15	15
สถาบันการจัดการระบบ สุขภาพภาคใต้ (สจรส.ม.อ.)	0	1	3	10	14

หน่วยงาน	จำนวนประชากรแต่ละประเภทบุคลากร				จำนวน ประชากร ทั้งหมด (คน)
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินบฯ	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินรายได้	ลูกจ้าง	
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	
สถาบันทรัพยากรทะเลและ ชายฝั่ง	3	5	0	4	12
สถาบันสันติศึกษา	1	7	0	5	13
สถาบันศาลา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	0	0	0	17	17
ส่วนกลางมหาวิทยาลัย	3	2	3	17	25
สำนักงานอธิการบดี	124	94	31	412	661
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	41	12	0	12	65
สำนักวิจัยและพัฒนา	11	5	7	28	51
อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	0	0	0	54	54
<b>รวม</b>	<b>2,443</b>	<b>1,931</b>	<b>218</b>	<b>3,985</b>	<b>8,577</b>

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน สามารถเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2 แบบ คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีจับสลาก (Lottery) โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

**ขั้นตอนที่ 1** การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่จะศึกษาวิจัยทั้ง 25 หน่วยงาน ดังนี้

ตาราง 5 การจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภทบุคลากรในหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทบุคลากร				
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง ทั้งหมด
	(คน)	เงินบงฯ (คน)	เงินรายได้ (คน)	(คน)	(คน)
คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	1	1	0	1	3
คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	0	1	0	1	2
คณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติ	4	2	1	7	14
คณะกรรมการทันตแพทยศาสตร์	9	2	1	5	17
คณะกรรมการเทคนิคการแพทย์	0	1	0	1	2
คณะกรรมการนิติศาสตร์	0	1	0	0	1
คณะกรรมการพยาบาลศาสตร์	5	2	0	5	12
คณะกรรมการแพทยศาสตร์	54	47	0	109	210
คณะกรรมการเภสัชศาสตร์	4	1	0	3	8
คณะกรรมการวิทยาการจัดการ	2	2	1	3	8
คณะกรรมการวิทยาศาสตร์	9	8	1	6	24
คณะกรรมการวิศวกรรมศาสตร์	7	5	2	5	19
คณะกรรมการศิลปศาสตร์	2	2	1	2	7
คณะกรรมการเศรษฐศาสตร์	0	1	0	1	2
คณะกรรมการอุตสาหกรรมเกษตร	2	1	0	2	5
โครงการจัดตั้งคณะสัตว แพทยศาสตร์	0	1	0	0	1
วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาเขต หาดใหญ่	0	0	0	0	0
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0	0	0	0
ศูนย์คอมพิวเตอร์	1	2	1	1	5
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	0	1	0	1	2
ศูนย์ส่งเสริมศิลปและ วัฒนธรรม	0	0	0	0	0
สถานีวิทยุกระจายเสียง มอ.*	0	0	0	1	1
สถาบันการจัดการระบบ สุขภาพภาคใต้ (ศจรส.มอ)	0	0	0	0	0



หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทบุคลากร				
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินรายได้	ลูกจ้าง	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง ทั้งหมด
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)
สถาบันทรัพยากรทะเลและชายฝั่ง	0	0	0	0	0
สถาบันสันติศึกษา	0	0	0	0	0
สถาบันศาลา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	0	0	0	1	1
ส่วนกลางมหาวิทยาลัย	0	0	0	1	1
สำนักงานอธิการบดี	6	4	2	18	30
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	2	1	0	1	4
สำนักวิจัยและพัฒนา	1	0	0	1	2
อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	0	0	0	2	2
<b>รวม</b>	<b>109</b>	<b>86</b>	<b>10</b>	<b>178</b>	<b>383</b>

**ขั้นตอนที่ 2** การสุ่มตัวอย่างระดับบุคคลเป็นการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้วิธีจับสลาก (Lottery) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนน้อย ๆ และต้องการจำนวนตัวอย่างน้อย ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) กำหนดหมายเลขประจำตัวให้แก่สมาชิกแต่ละหน่วยงาน
- 2) นำหมายเลขประจำตัวของสมาชิมาจัดทำเป็นฉลาก
- 3) จับฉลากขึ้นมาทีละหมายเลขจนกระทั่งครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่

ต้องการ (จिरภา แสนเกษม, 2545) ดังนั้นจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของทุก ๆ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ รวมทั้งหมด 383 คน

## แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ การเขียนแบบสอบถาม การกำหนดรายการของคำถาม การออกแบบคำถามที่มีการจัดพิมพ์หรือเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากหนังสือวิชาการ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อมูลสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อนำมาใช้ประกอบในการวิจัย โดยจะทำการศึกษาจากรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ และสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามที่มีคุณภาพด้วยวิธีการทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถามตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา (Content Validity) รวมถึงวิธีการวิเคราะห์แบบรายข้อและการทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือแล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้าง แต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

## เครื่องมือในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการประยุกต์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และลักษณะประชากรที่ทำการศึกษา ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามทั้งปลายเปิดและปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัดและประเภทของบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 2 แบบวัดคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการวัดคุณลักษณะผู้นำในองค์กรที่แสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1995) ได้ดัดแปลงแบบสอบถามของ นุชา สระสม ซึ่งศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยแบบวัดมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ ซึ่งมีลักษณะแบบวัดเป็นการวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนตามแบบไลเคิร์ต (Likert, 1961) ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่

เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 7 ข้อ
- 3) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา จำนวน 7 ข้อ
- 4) ด้านค่านึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 6 ข้อ

### ตอนที่ 3 แบบวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

เป็นการวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ตนเป็นสมาชิก ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเดนิสันและมิชา (Danison & Misha, 1995) ได้ดัดแปลงแบบสอบถามของจิราพร สนจิด ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้และความสำเร็จขององค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษากรมคุมประพฤติ โดยแบบวัดมีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นการวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนตามแบบไลเคิร์ต (Likert, 1961) ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่

เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการปรับตัวขององค์กร จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม

เป็นการวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการที่บุคลากรยอมรับว่าเมื่อนำระบบสารสนเทศไปใช้กับการปฏิบัติงานทำให้เกิดความคิด พฤติกรรมในแง่ลักษณะที่แตกต่างไปจากสิ่งที่เคยมีอย่างไร ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของโรเจอร์ (Roger, 1983) ได้ดัดแปลงแบบสอบถามของคลลัซนีย์ เกชมสันต์ ซึ่งทำการศึกษาการยอมรับและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อการพยากรณ์ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 โดยแบบวัดมีข้อความจำนวน 19 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นการวัดระดับการยอมรับนวัตกรรมแบบมาตราส่วนตามแบบไลเคอร์ท (Likert, 1961) ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่

เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านความเข้ากันได้ จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านความซับซ้อน จำนวน 4 ข้อ
- 4) ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ จำนวน 3 ข้อ
- 5) ด้านความสามารถสังเกตได้ จำนวน 4 ข้อ

### ตอนที่ 5 แบบวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป็นการวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเดวิส (Davis, 1986) ได้ดัดแปลงแบบสอบถามของ อรทัย เลื่อน-วัน ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ โดยแบบวัดมีข้อความจำนวน 14 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นการวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนตามแบบไลเคอร์ท (Likert, 1961) ประมวลค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่

เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ จำนวน 7 ข้อ
- 2) ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ จำนวน 7 ข้อ

### ตอนที่ 6 แบบวัดพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรตามแนวคิดของเดวิส (Davis, 1986) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและดัดแปลงแบบสอบถามของยูโบน่าและเคนนิค (Hubona and Kennick 1996) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีข้อความการที่ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 10 ระบบ ซึ่งจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุคำตอบ 2 ข้อ ในแต่ละระบบ ประกอบด้วย 1) จำนวนครั้งที่ใช้ระบบสารสนเทศต่อสัปดาห์ 2) จำนวนชั่วโมงที่ใช้ระบบสารสนเทศต่อสัปดาห์ รวมทั้งหมด 20 ข้อคำถาม

## 2. แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยจากเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจพิจารณาแล้วนำกลับมาแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดตามนิยามของตัวแปรต่าง ๆ ของการวิจัย โดยข้อความแต่ละข้อจะมีเกณฑ์สำหรับการพิจารณาได้ดังนี้

ให้ +1 คะแนน ถ้าแน่ใจว่าคำถามนี้สอดคล้องตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามนี้สอดคล้องตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ -1 คะแนน ถ้าแน่ใจว่าคำถามนี้ไม่สอดคล้องตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

จากนั้นตรวจให้คะแนนทุกรายข้อย่อยจนครบทุกข้อของแบบสอบถามทุกชุด แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ Index of Consistency : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC ตามสูตรในการคำนวณ (ยูทริ โทโยวรรณ์, 2550) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$\sum R$  คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ

ผลจากการคำนวณถ้าค่าของ IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อความในข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและคัดเลือกไว้ใช้ได้ แต่หากว่าค่าคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นใช้ไม่ได้ ผู้วิจัยควรตัดทิ้งไปหรือแก้ไขปรับปรุงใหม่ ดังนั้นผู้วิจัยนำข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 นำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไปทั้งหมด 61 ข้อ จากทั้งหมด 63 ข้อ สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 เป็นคำถามที่ต้องคัดออก มีจำนวน 2 ข้อ (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ค) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับ บุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient : r) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item Total Correlation) ข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกจะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง) พบว่า ได้ข้อคำถามที่เหมาะสมทั้งหมด 61 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดทั้งหมด ตั้งแต่ .33-.82 โดยแบบสอบถามปัจจัยด้าน คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีจำนวน 24 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .38-.82 แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร มีจำนวน 4 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .39-.74 แบบสอบถามปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม มีจำนวน 19 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .34-.76 และแบบสอบถามปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีจำนวน 14 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .33-.67

6. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งหาด้วยวิธีการของครอนบัก (Cronbach) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยที่ค่าความเที่ยง Reliability ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ได้ผลการวิเคราะห์ (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง) คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ปัจจัยด้านลักษณะ วัฒนธรรมองค์กร มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 ปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้ สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บและ รวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผลศึกษาพื้นที่ในการเก็บข้อมูลองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัย- สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคีวิชาชีพวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ถึงหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพร้อมด้วยโครงร่างวิทยานิพนธ์ และตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อขออนุญาตจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การ
3. เมื่อได้รับการตอบรับจากองค์การที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยติดต่อกับองค์การเพื่อประสานขอข้อมูล
4. นำเครื่องมือที่พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง ระยะเวลาที่ใช้เก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2558 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2558
5. ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยและอธิบายแบบสอบถามแก่องค์การที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
6. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามและทำการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทุกชุด จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 383 ฉบับและได้แบบสอบถามคืนกลับมา 383 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
7. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อสรุปและอภิปรายผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นดังนี้

1. การวิเคราะห์พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)
  - 1.1 ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
  - 1.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม รายด้านและรายชื่อของการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 5 ซึ่งจะใช้เกณฑ์แบ่งระดับ



ความคิดเห็นของเบสท์ (Best, 1981) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ย	
3.68 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง
2.34 – 3.67	มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	มีระดับความคิดเห็นในระดับต่ำ

1.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะการแจกแจงของตัวแปร โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis)

1.4 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดและตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตาม เกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554) ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	
0.71 – 1.00	สูง
0.30 – 0.70	ปานกลาง
0.00 – 0.29	ต่ำ

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง (Structural Equation Model) เพื่อตอบคำถามการวิจัยด้วยโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structure) ซึ่งใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : ML) เพื่อวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

2.1 การประเมินความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment Model Fit or Goodness of Fit test) ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติและดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.1.1 ดัชนีความสอดคล้องสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) เป็นดัชนีที่ประเมินถึงขนาดความสอดคล้องระหว่างค่าสหสัมพันธ์หรือความแปรปรวนร่วมของแบบจำลองกับลักษณะข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการพิจารณา ประกอบด้วย

2.1.1.1 ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square :  $\chi^2$ ) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จะต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติคือ ค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ จะต้องมีค่า  $p > 0.05$  (Hu & Bentler, 1999) จึงจะถือว่าตัวแปรมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การที่ค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์  $> 0.05$  แปลความได้ว่า โมเดลต้นแบบกับ โมเดลที่ได้มาจากข้อมูลจริงหรือข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า โมเดลต้นแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.1.1.2 ค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) ค่าไคสแควร์มักมีความไวต่อขนาดกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ กรณีที่ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่มาก ๆ เมื่อทำการทดสอบค่าไคสแควร์มักจะพบว่า มีแนวโน้มปฏิเสธสมมติฐาน ดังนั้นจึงควรพิจารณาค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) หรือค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square : CMID/DF) ควบคู่กันไป โดยพิจารณาจากอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) จะต้องมิต่ำน้อยกว่า 5 และถ้าค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) ยังมีค่าเข้าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น (Kline, 2005)

2.1.1.3 ดัชนีค่ารากกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่แสดงความไม่เหมาะสมของโมเดล (Badness of FIT Index) เมื่อนำค่าดัชนี RMSEA มาใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาความกลมกลืนจึงให้วัดจากค่า RMSEA จะต้องมีค่าต่ำกว่า 0.08 (Kline, 2005) ถ้าค่าดัชนี RMSEA ยังมีค่าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นมีค่าความคลาดเคลื่อนยิ่งน้อย โมเดลจึงมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

2.1.1.4 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual : RMR) เกณฑ์การพิจารณา ควรมีค่าต่ำกว่า 0.08 (Kline, 2005) ซึ่งเป็นช่วงที่ยอมรับได้และค่าที่เป็น 0 ถือว่าเป็นค่าที่ดีที่สุด

2.1.1.5 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) เป็นดัชนีที่บ่งบอกความกลมกลืนสอดคล้องระหว่างโมเดลที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เกณฑ์การประเมินความกลมกลืนสอดคล้องจะพิจารณาค่าดัชนี GFI ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 และถ้าค่า

ดัชนี GFI ยังมีค่าใกล้ 1 มากเท่าไรก็แสดงว่าโมเดลนั้นมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นด้วย (Hu & Bentler, 1999)

2.1.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) เป็นการทดสอบเปรียบเทียบแบบจำลองอิสระ ซึ่งตั้งสมมติฐานเชิงเปรียบเทียบระหว่างความสัมพันธ์เกิดขึ้นในข้อมูลเชิงประจักษ์น้อย (กลมกลืนน้อยสุด) ไปจนถึงแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ (กลมกลืนดีที่สุด) ลักษณะเปรียบเทียบเป็นข้อมูลต่อเนื่องจาก 0.0 คือ แบบจำลองอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างข้อมูลเลยไปจนถึง 1.0 คือ ลักษณะความสัมพันธ์ของข้อมูลมีความสมบูรณ์ จุดตัดที่ใช้แยกแบบจำลองกลมกลืนไม่ดีกับกลมกลืนดี คือ ดัชนีในกลุ่มนี้ประกอบด้วย ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) เกณฑ์การพิจารณา จะต้องมามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 (Hu & Bentler, 1999)

2.2 การประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลอง (Parameter estimation) พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1

2.3 การปรับโมเดล (Model modification) เป็นการปรับแต่งตัวแปรแฝงในแต่ละองค์ประกอบให้มีความเหมาะสมสมบูรณ์สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยยึดหลักการพิจารณาจากค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices : MI) ของตาราง Covariances ในหมวด Modification Indices

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยแบ่งการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย
  - 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
  - 2.3 ผลการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
  - 3.2 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลวัด
  - 3.3 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามสมมติฐาน
  - 3.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปรับโมเดลแล้ว
  - 3.5 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

## 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ใน โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมาย ดังรายละเอียดดังนี้

### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

	$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
	S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	Skewness	หมายถึง ค่าความเบ้
	Kurtosis	หมายถึง ค่าความโด่ง
	Minimum	หมายถึง ค่าต่ำสุด
	Maximum	หมายถึง ค่าสูงสุด
	t-value	หมายถึง ค่าสถิติที
	w	หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนดิบ
	W	หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนน
มาตรฐาน	SE	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
	r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
	$\chi^2$	หมายถึง ค่าสถิติไคสแควร์
	(p-value of $\chi^2$ )	หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่ทำให้เกิดความ
คลาดเคลื่อน	df	หมายถึง ค่าองศาอิสระ
	$\chi^2/df$	หมายถึง ค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ
	RMSEA	หมายถึง ดัชนีค่ารากกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อน
โดยประมาณ	RMR	หมายถึง ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ
	GFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
	AGFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
	CFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ
	TE	หมายถึง ค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งถึงกัน
	DE	หมายถึง ค่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่ส่งถึงกัน

IE	หมายถึง ค่าอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่ส่งถึงกัน
R <sup>2</sup>	หมายถึง ความสามารถในการอธิบายตัวแปรแฝงโดยตัวแปรอิสระ

## 2. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้

Lead	หมายถึง คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
lead 1	หมายถึง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
lead 2	หมายถึง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ
lead 3	หมายถึง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา
lead 4	หมายถึง ด้านค่านึงความเป็นปัจเจกบุคคล
Cul	หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ
cul 1	หมายถึง การปรับตัวขององค์การ
In	หมายถึง การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม
in 1	หมายถึง ด้านประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ
in 2	หมายถึง ด้านความเข้ากันได้
in 3	หมายถึง ด้านความซับซ้อน
in 4	หมายถึง ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้
in 5	หมายถึง ด้านความสามารถสังเกตได้
Acc	หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
pu	หมายถึง ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์
peou	หมายถึง ด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้
Beh	หมายถึง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
beh 1	หมายถึง ด้านความถี่ในการใช้
beh 2	หมายถึง ด้านระดับในการใช้

## 2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

### 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ คือ จำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตาราง 6 ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน	คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	3	0.8
	คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	2	0.5
	คณะทรัพยากรธรรมชาติ	14	3.7
	คณะทันตแพทยศาสตร์	17	4.4
	คณะเทคนิคการแพทย์	2	0.5
	คณะนิติศาสตร์	1	0.3
	คณะพยาบาลศาสตร์	12	3.1
	คณะแพทยศาสตร์	210	54.8
	คณะเภสัชศาสตร์	8	2.1
	คณะวิทยาการจัดการ	8	2.1
	คณะวิทยาศาสตร์	24	6.3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	19	5.0
	คณะศิลปศาสตร์	7	1.8
	คณะเศรษฐศาสตร์	2	0.5
	คณะอุตสาหกรรมเกษตร	5	1.3
	โครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์	1	0.3
	ศูนย์คอมพิวเตอร์	5	1.3
	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	2	0.5
	สถานีวิทยุกระจายเสียง มอ.	1	0.3
	สถาบันฮาลาล มอ.	1	0.3
สำนักงานอธิการบดี	31	8.1	
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิง	4	1.0	
หลง อรรถกระวีสุนทร			
สำนักวิจัยและพัฒนา	2	0.5	

ตัวแปร	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
	อุทยานวิทยาศาสตร์ มอ.	2	0.5
	รวม	383	100
ประเภทบุคลากร	ข้าราชการ	109	28.5
	พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ	86	22.5
	พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	10	2.6
	ลูกจ้าง	178	46.5
	รวม	383	100

จากตาราง 6 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 383 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 210 คน (ร้อยละ 54.8) บุคลากรสำนักงานอธิการบดี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 8.1) และบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.3) เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่าโดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทลูกจ้าง จำนวน 178 คน (ร้อยละ 46.5) บุคลากรประเภทข้าราชการ จำนวน 109 คน (ร้อยละ 28.5) บุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.5) และบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.6)

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีตัวแปรในวิจัย คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ที่	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1.	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.95	0.51	สูง
	1.1 การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.10	0.56	สูง
	1.2 การรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้	3.80	0.54	สูง



จากตาราง 7 พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยรวมและรายด้าน ทั้ง 2 ด้าน มีการยอมรับอยู่ในระดับสูง โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จำแนกเป็น การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศง่ายต่อการใช้ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.54-0.56 แสดงว่ามีการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันไม่มาก การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.56 และการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศง่ายต่อการใช้ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54

### 2.3 ผลการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงข้อมูล

เนื่องจากผู้วิจัยได้มีการใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสถิติเหล่านั้นจะมีอำนาจในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งการทดสอบจะมีความแกร่งสูงก็ต่อเมื่อข้อมูลมีลักษณะเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ ซึ่งในที่นี้ข้อตกลงเบื้องต้นที่ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคือ การแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ซึ่งมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าสถิติสำหรับการทดสอบการแจกแจงปกติ

ตัวแปร	Minimum	Maximum	ความเบ้	ความโด่ง
Lead	1.33	5.00	-0.63	0.61
lead 1	1.50	5.00	-0.49	0.24
lead 2	1.00	5.00	-0.50	0.96
lead 3	1.00	5.00	-0.50	0.43
lead 4	1.00	5.00	-0.50	0.45
Cul	2.25	5.00	-0.21	-0.13
cul 1	2.25	5.00	-0.21	-0.13
In	2.53	5.00	-0.43	0.60
in 1	2.75	5.00	-0.21	-0.32
in 2	2.25	5.00	-0.31	0.47
in 3	2.00	5.00	-0.40	1.04
in 4	1.00	5.00	-0.63	1.46
in 5	2.00	5.00	-0.47	0.80
Acc	2.50	5.00	-0.42	0.21
pu	2.00	5.00	-0.35	0.28

ตัวแปร	Minimum	Maximum	ความเบ้	ความโด่ง
peou	2.14	5.00	-0.32	0.29
Beh	0.10	13.30	0.46	0.17
beh 1	0.10	15.50	0.47	0.25
beh 2	0.10	14.10	0.49	0.11

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความเบ้ ความโด่ง ของตัวแปรแฝงทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Lead) ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ (Cul) การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม (In) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Acc) และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Beh) พบว่า โดยส่วนใหญ่ค่าความเบ้ (Skeness) มีลักษณะเบ้ไปทางซ้ายหรือเบ้ทางลบ (Negative Skeness) ยกเว้นตัวแปรพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Beh) มีลักษณะเบ้ไปทางขวาหรือเบ้ทางบวก (Positive Skeness) โดยตัวแปรส่วนใหญ่ยังอยู่ในขอบเขตที่มีลักษณะการแจกแจงที่ยอมรับได้อยู่ในเกณฑ์ระหว่าง -1 ถึง +1 ซึ่งโดยรวมมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.63 ถึง 0.50 ส่วนค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะความโด่งปกติ ซึ่งเกณฑ์ค่าความโด่งจะมีค่าระหว่าง -2 ถึง +2 โดยรวมมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.32 ถึง 1.46 ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงไม่มีการแปลงข้อมูลตัวแปรใด ๆ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 14 ตัวแปร ดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์  
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตัวแปร	lead 1	lead 2	lead 3	lead 4	cul	in 1	in 2	in 3	in 4	in 5	pu	peou	beh 1	beh 2
lead 1	1.00													
lead 2	0.804**	1.00												
lead 3	0.664**	0.792**	1.00											
lead 4	0.625**	0.691**	0.725**	1.00										
cul	0.514**	0.609**	0.557**	0.490**	1.00									
in 1	0.291**	0.290**	0.278**	0.151**	0.511**	1.00								
in 2	0.236**	0.280**	0.264**	0.234**	0.434**	0.719**	1.00							
in 3	0.239**	0.278**	0.269**	0.279**	0.476**	0.632**	0.670**	1.00						
in 4	0.282**	0.347**	0.304**	0.402**	0.422**	0.423**	0.413**	0.564**	1.00					
in 5	0.165**	0.201**	0.206**	0.258**	0.371**	0.574**	0.599**	0.638**	0.627**	1.00				
pu	0.270**	0.227**	0.258**	0.264**	0.477**	0.588**	0.648**	0.576**	0.460**	0.670	1.00			
peou	0.321**	0.286**	0.283**	0.300**	0.446**	0.512**	0.646**	0.633**	0.516**	0.560**	0.716**	1.00		
beh 1	0.044	0.058	0.054	-0.078	0.006	-0.019	-0.015	0.034	-0.024	-0.069	0.032	0.065	1.00	
beh 2	-0.077	-0.050	-0.021	0.025	-0.046	-0.041	-0.021	0.028	0.046	-0.031	0.025	0.040	0.765**	1.00
Mean	3.750	3.759	3.785	3.504	3.876	4.153	3.995	3.765	3.763	3.916	4.097	3.800	5.150	4.455
S.D.	0.690	0.733	0.766	0.813	0.595	0.559	0.573	0.498	0.706	0.525	0.556	0.535	2.951	2.748

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่  $-0.078$ - $0.804$  โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 66 คู่ และไม่มีความสัมพันธ์ จำนวน 24 คู่

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เป็นความสัมพันธ์ทางบวก 66 คู่ แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (lead 1) กับการสร้างแรงบันดาลใจ (lead 2) โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ 0.804 รองลงมา คือ ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (lead 2) กับการกระตุ้นทางปัญญา (lead 3) โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ 0.792 และตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรค่านึงความเป็นปัจเจกบุคคล (lead 4) กับการประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (in 1) โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ 0.151

นอกจากนี้ยังพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จัดอยู่ในตัวชี้วัดของตัวแปรแฝงเดียวกันมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (lead 1) กับการสร้างแรงบันดาลใจ (lead 2) มีค่าเท่ากับ 0.804 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (lead 2) กับการกระตุ้นทางปัญญา (lead 3) มีค่าเท่ากับ 0.792 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (lead 3) กับการค่านึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (lead 4) มีค่าเท่ากับ 0.725 ซึ่งความสัมพันธ์ทั้ง 3 คู่อยู่ในตัวแปรแฝงของคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Lead)

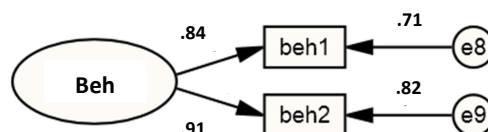
### 3.2 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลวัด

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดเป็นการตรวจสอบว่าเครื่องมือวัดตัวแปรที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นนั้นสามารถวัดได้ตรงตามที่ระบุไว้ในทฤษฎีหรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงยืนยัน (Confirmation Factor Analysis) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของโมเดลโดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรนั้น ๆ ค่าน้ำหนักที่มีนัยสำคัญทางสถิติจะต้องมีค่าสถิติ (t-value) ตั้งแต่ 1.96 ขึ้นไป ( $p < .05$ ) โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการตรวจสอบ ดังนี้

### 3.2.1 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขึ้นเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการตรวจสอบดังตาราง 10 และภาพประกอบ 24 ตาราง 10 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรสังเกตได้	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้			
	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		SE	t-value
	w	W		
beh 1	2.50	.71	.322	7.76
beh 2	1.34	.82	.284	4.73



ภาพประกอบ 24 ค่าสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากตาราง 10 และภาพประกอบ 24 ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ซึ่งโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .71-.82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และมีค่าสถิติ (t-value) อยู่ระหว่าง 4.73-7.76 ซึ่งมากกว่า 1.96 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานมากที่สุด ได้แก่ ระดับในการใช้ (beh 2) และความถี่ในการใช้ (beh1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .82 และ .71 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

### 3.2.2 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการตรวจสอบดังตาราง 11 และภาพประกอบ 25 ตาราง 11 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรสังเกตได้	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้			
	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		SE	t-value
	w	W		
pu	.10	.69	.013	7.56
peou	.07	.74	.012	6.18



ภาพประกอบ 25 ค่าสถิติวิเคราะห์ในโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากตาราง 11 และภาพประกอบ 25 ตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ซึ่งโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .69-.74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และมีค่าสถิติ (t-value) อยู่ระหว่าง 6.18-7.56 ซึ่งมากกว่า 1.96 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานมากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ว่ายางต่อการใช้ (peou) และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (pu) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .74 และ .69 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

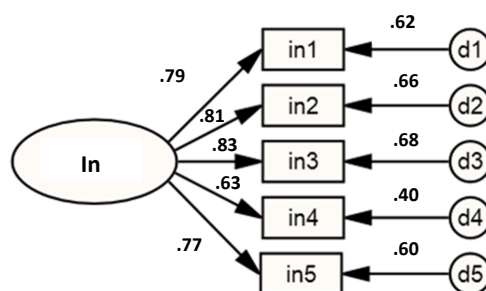
### 3.2.3 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้

#### คุณลักษณะนวัตกรรม

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ผลการตรวจสอบดังตาราง 12 และภาพประกอบ 26

ตาราง 12 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม

ตัวแปรสังเกตได้	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้			
	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		SE	t-value
	w	W		
in 1	.12	.79	.011	10.86
in 2	.11	.81	.011	10.27
in 3	.08	.83	.008	9.89
in 4	.30	.63	.024	12.66
in 5	.11	.77	.010	11.13



ภาพประกอบ 26 ค่าสถิติวิเคราะห์ในโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม

จากตาราง 12 และภาพประกอบ 26 ตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ซึ่งโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .63-.83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และมีค่าสถิติ (t-value) อยู่ระหว่าง 9.89-12.66 ซึ่งมากกว่า 1.96 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานมากที่สุด ได้แก่ ความซับซ้อน (in 3) ความเข้ากันได้ (in 2) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (in 1) ความสามารถสังเกตได้ (in 5) และความสามารถ

ในการนำไปทดลองใช้ (in 4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .83 .81 .79 .77 และ .63 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

### 3.2.4 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ผลการตรวจสอบดังตาราง 13 และภาพประกอบ 27

ตาราง 13 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		SE	t-value
	w	W		
	cul 1	.34		



ภาพประกอบ 27 ค่าสถิติวิเคราะห์ในโมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

จากตาราง 13 และภาพประกอบ 27 ตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร ซึ่งไม่เป็นไปตามกฎการระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวที่กำหนดโดยตัวชี้วัดของตัวแปรแฝงจะต้องมีอย่างน้อย 2 ตัวชี้วัด จึงส่งผลให้ไม่สามารถทราบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ การปรับตัวขององค์การ (cul 1) ให้มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งจะมีโอกาสความคลาดเคลื่อนต่ำสุด และจะมีความเชื่อมั่นสูงสุด คือ 99% (Kohout, 1974) ทำให้โมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานพบว่า มีค่า .99 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และมีค่าสถิติ (t-value) เท่ากับ 13.43 ซึ่งมากกว่า 1.96 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐาน การปรับตัวขององค์การ (cul 1) โดยมีค่า

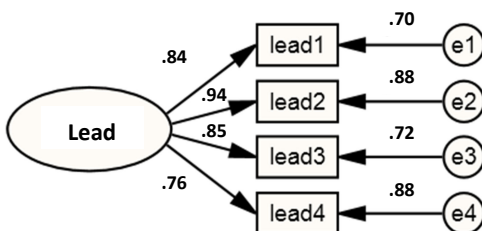


น้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .99 จึงสรุปได้ว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

### 3.2.5 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ โมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผลการตรวจสอบดังตาราง 14 และภาพประกอบ 28 ตาราง 14 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของ โมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรสังเกตได้	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้			
	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ		SE	t-value
	w	W		
lead 1	.14	.84	.013	11.14
lead 2	.06	.94	.011	5.85
lead 3	.17	.85	.015	10.83
lead 4	.28	.76	.022	12.30



ภาพประกอบ 28 ค่าสถิติวิเคราะห์ใน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากตาราง 14 และภาพประกอบ 28 ตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ซึ่งโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .76-.94 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

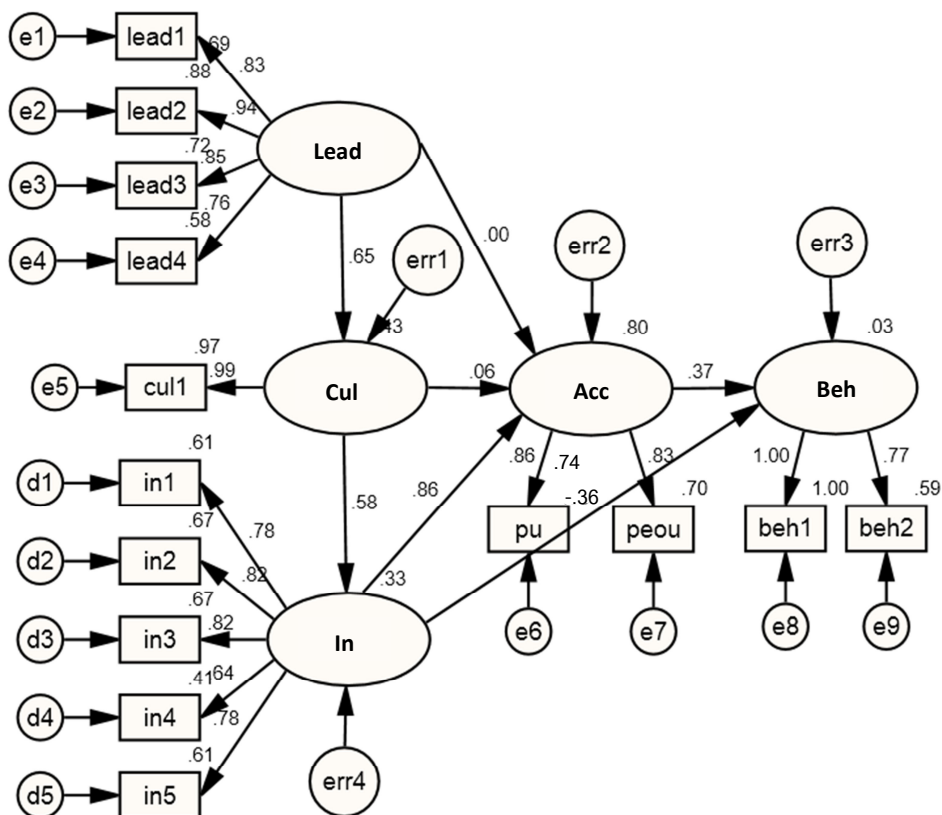
ระดับ .01 ทุกค่า และมีค่าสถิติที (t-value) อยู่ระหว่าง 5.85-12.30 ซึ่งมากกว่า 1.96 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากคะแนนมาตรฐานมากที่สุด ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ (lead 2) การกระตุ้นทางปัญญา (lead 3) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (lead 1) และ คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (lead 4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .94 .85 .84 และ .76 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

### 3.3 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐาน พบว่า โมเดลที่ได้มาไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยให้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน ดังแสดงในตาราง 15 ตาราง 15 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลการพิจารณา (ก่อนปรับโมเดล)

ค่าสถิติดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์ ตรวจสอบ ความ สอดคล้อง	ก่อนการปรับโมเดล	
		ค่าดัชนี	ผลการพิจารณา
1. ค่า $\chi^2/df$	< 5	5.06	ไม่ผ่าน
2. ค่า RMSEA	< 0.08	0.10	ไม่ผ่าน
3. ค่า RMR	< 0.08	0.04	ผ่าน
4. ค่า GFI	> 0.90	0.90	ไม่ผ่าน
5. ค่า AGFI	$\geq$ 0.90	0.83	ไม่ผ่าน
6. ค่า CFI	> 0.95	0.92	ไม่ผ่าน

จากตารางที่ 15 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่า โมเดลที่ได้ยังไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงถึงภาพประกอบ 29 ซึ่งผู้วิจัยจะได้ปรับในลำดับถัดไป



Chi-square=359.373 df=71 p=.000 GFI=.887 TLI=.896 CFI=.919 RMSEA=.103

ภาพประกอบ 29 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ก่อนปรับแก้โมเดล

จากตาราง 15 และภาพประกอบ 29 ผลการประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน (p-value of  $\chi^2$ ) เท่ากับ 0.00 ผลการตรวจสอบค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 359.373 มีค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) รวมด้วย เนื่องจากค่าไคสแควร์ มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระเท่ากับ 5.06 ดังนั้นการากำล้างสองของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.10 ดังนั้นการากำล้างสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.04 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.90 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.83 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI)

เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนดังกล่าว บางตัวแสดงให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐาน ยังไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 5 นอกจากนี้ ดัชนีค่ารากกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) ไม่ควรสูงกว่า 0.08 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ควรสูงกว่า 0.90 ขึ้นไป และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) ต้องสูงกว่า 0.95

เมื่อประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานจากดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน พบว่า โมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงปรับโมเดลให้มีความสอดคล้องมากขึ้น โดยการปรับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ให้มีความสัมพันธ์กันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน และมีความสมเหตุสมผลในเชิงทฤษฎี โดยในการปรับ โมเดลนั้นจะพิจารณาจากค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices : MI) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้แต่ละคู่จนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

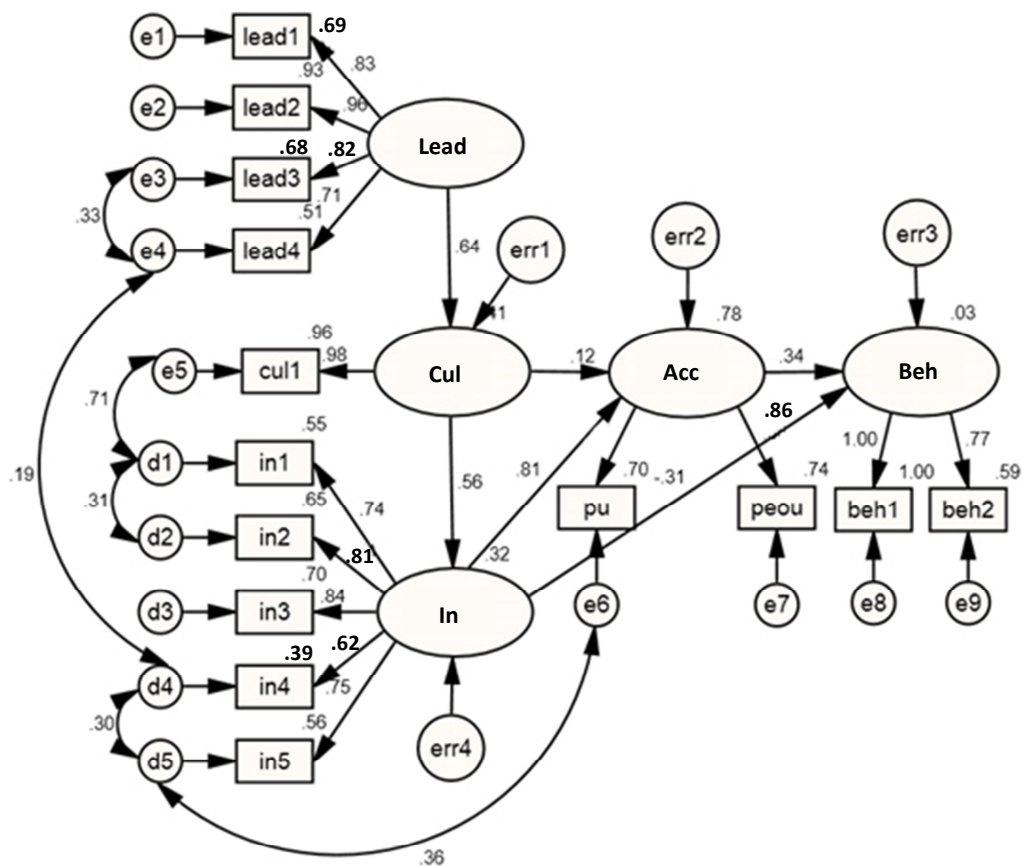
### **3.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปรับโมเดลแล้ว**

ตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ต่อเนื่องจาก 3.3 ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการปรับโมเดลซึ่งเป็นเมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน โดยพิจารณาจากค่าดัชนีการปรับโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งแรก หลังจากปรับโมเดลมีผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 16

ตาราง 16 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลการพิจารณา (หลังปรับโมเดล)

ค่าสถิติดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์ ตรวจสอบ ความ สอดคล้อง	หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการ พิจารณา
1. ค่า $\chi^2/df$	< 5	3.12	ผ่าน
2. ค่า RMSEA	< 0.08	0.07	ผ่าน
3. ค่า RMR	< 0.08	0.04	ผ่าน
4. ค่า GFI	> 0.90	0.94	ผ่าน
5. ค่า AGFI	$\geq 0.90$	0.90	ผ่าน
6. ค่า CFI	> 0.95	0.96	ผ่าน

จากตาราง 16 หลังจากปรับโมเดล โดยการตัดเส้นอิทธิพลบางเส้นในโมเดลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเลือกตัดเส้นทางที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดออกจากโมเดล ได้แก่ 1) เส้นทางอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Lead) กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Acc) ทำให้ได้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ที่ปรับใหม่ และทำการตรวจสอบความกลมกลืน อีกครั้งพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน (p-value of  $\chi^2$ ) เท่ากับ 0.00 ผลการตรวจสอบค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 205.936 มีค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) ร่วมด้วย เนื่องจากค่าไคสแควร์ มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ค่าอัตราส่วนไคสแควร์องศาอิสระเท่ากับ 3.12 ดัชนีค่ารากกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.07 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.04 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.94 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.90 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.96 ซึ่งโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นในภาพรวมมีค่าสถิติทุกตัวเหมาะสมมาก ซึ่งสรุปได้ว่าโดยภาพรวมแล้วโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



Chi-square=205.935 df=66 p=.000 GFI=.935 TLI=.946 CFI=.961 RMSEA=.075

ภาพประกอบ 30 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปรับแก้แล้ว

### 3.5 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นค่าที่ได้มาจากโมเดลที่มีการปรับแก้แล้ว ซึ่งจากการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลทางตรง (Direct effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect : IE) และอิทธิพลรวม (Total effect : TE) มีรายละเอียดดังแสดงตาราง 17

ตาราง 17 ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปรับแล้ว (n = 383)

ตัวแปรผล (ตัวแปรตาม)	ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ			การรับรู้คุณลักษณะ นวัตกรรม			การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศ			พฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	.64**	-	.64**	-	.36**	.36**	-	.37*	.37*	-	.03*	.03*
ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	-	-	-	.56**	-	.56**	.12*	.45*	.57*	-	.02*	.02*
การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม	-	-	-	-	-	-	.81**	-	.81**	-.31	.28	-.03
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.34*	-	.34*
พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สัมประสิทธิ์การทำนาย (R <sup>2</sup> )		.41			.32			.78			.03	

\*\* มีนัยทางสถิติที่ระดับ .01, \* มีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ค่าสถิติไคสแควร์ = 205.935, ค่าองศาอิสระ = 66, คำนี้อำนาจกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ = 0.07, คำนี้อำนาจกำลังสองเฉลี่ยของเศษ = 0.04, คำนี้อำนาจระดับความกลมกลืน = 0.94, คำนี้อำนาจระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว = 0.90, คำนี้อำนาจระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ = 0.96

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้แสดงตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่ออิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมเพื่อแสดงให้เห็นความชัดเจนของโมเดล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยแสดงรายละเอียดในตาราง 17 โดยอธิบายตามเส้นทางของแต่ละตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 (เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5) ซึ่งการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมจะสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และนำระบบสารสนเทศไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ยังจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีที่ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.12 (เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4) ซึ่งการรับรู้ถึงองค์ประกอบในการปรับตัวขององค์การดังกล่าว มีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการปรับตัวต่อการยอมรับเอาระบบสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพต่อองค์การมากขึ้น

สรุปได้ว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม สามารถอธิบายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 78

### 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลรวมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57 แบ่งเป็นอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน 0.45 หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้เกิดจากการส่งเสริมของลักษณะวัฒนธรรมองค์การเป็นสำคัญ แต่เริ่มจากการที่วัฒนธรรมองค์การมีการปรับตัวต่อการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การ

คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผ่านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37

### 3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.34



(เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7) ซึ่งหากบุคคลกรมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายต่อการใช้ระบบมากขึ้นรวมถึงความถี่ในการใช้ระบบที่สูงขึ้นตามกัน

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอธิบายผลลัพธ์ที่ได้จากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 3

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผ่านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.03

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.02 แบ่งเป็นอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้เกิดจากการส่งเสริมของลักษณะวัฒนธรรมองค์การเป็นสำคัญ แต่เริ่มจากการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.64 และ 0.36 ตามลำดับ (เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1) หมายความว่า การที่ผู้นำองค์การมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยการทำให้องค์กรมีการปรับตัวเพื่อรองรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ส่งผลให้บุคลากรในองค์การเกิดการปรับตัวที่จะเรียนรู้รับรู้ต่อเทคโนโลยีมากขึ้น

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.56 (เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่

3) ซึ่งกระบวนการการปรับตัวขององค์กรที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศที่ดียิ่งขึ้น

โดยจะสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานของการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ดังนี้

ตาราง 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1.	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร	มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2.	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่มีอิทธิพลทางตรง
3.	ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม	มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4.	ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5.	การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6.	การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่มีอิทธิพลทางตรง
7.	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 18 จากการวิจัยสามารถสรุปผลตามสมมติฐาน ซึ่งพบว่า สมมติฐานทั้งหมด 7 ข้อ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5 ข้อ คือ สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร สมมติฐานข้อที่ 3 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม สมมติฐานข้อที่ 4 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สมมติฐานข้อที่ 5 การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสมมติฐานข้อที่ 7 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนสมมติฐาน 2 ข้อ ไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ คือ สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสมมติฐานข้อที่ 6 การรับรู้  
คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าตัวแปร  
ต้น ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดคณะ สถาบัน ศูนย์ กองของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 8,577 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่จำแนกเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้และลูกจ้าง จำนวน 383 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 6 เป็นแบบวัดเพื่อศึกษาตัวแปรในการวิจัย คือ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำหนังสือขอความร่วมมือและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ถึงคณะสถาบัน ศูนย์ กองของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพร้อมด้วยโครงร่างวิทยานิพนธ์ ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อขออนุญาตจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การ เมื่อได้รับการตอบรับจากองค์การที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ติดต่อกับองค์การ แล้วนำเครื่องมือที่พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้วทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง จำนวน 383 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 383 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง (Structural Equation Model) และการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลและสัมประสิทธิ์อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้วยโปรแกรม AMOS

### สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีการยอมรับที่อยู่ในระดับสูง โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2.1 คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2.3 คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

2.4 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

2.5 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.12 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

2.6 การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5

2.7 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผ่านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 และคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผ่านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และการ

รับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37

2.8 การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.31 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6

2.9 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7

2.10 คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผ่านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 รองลงมาลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผ่านการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.02

สรุปผลการวิจัยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

1. ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีการยอมรับที่อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

2. ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรสาเหตุต่าง ๆ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ร้อยละ 3 โดยตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และลักษณะวัฒนธรรมองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.34 0.03 และ 0.02 ตามลำดับ ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.34 ส่วนตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 ส่วนวัฒนธรรมองค์การ ส่งผ่านตัวแปรแฝงการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.02

ส่วนความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ร้อยละ 78 โดยตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลรวมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.81 0.57 และ 0.37 ตามลำดับ ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม และลักษณะวัฒนธรรมองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.81 และ 0.12 ส่วนตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร โดยผ่านตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.45 ส่วนคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านตัวแปรแฝงลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.37

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีการยอมรับที่อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 นอกจากนี้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 รวมถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 โดยสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ใน

ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีเทคโนโลยีเพื่อช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากมาย สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และประหยัดค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย (1) เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบโทรศัพท์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต และระบบทางไกล (2) เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบริหารและตัดสินใจ (3) ฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากรและการเงิน (4) ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) (รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556) จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ กงพะลี (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษารายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา นครราชสีมา เขต 7 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา นครราชสีมา เขต 7 มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2556 ทีมมหาวิทยาลัยส่งเสริมองค์ประกอบการบริหารและจัดการ โดยให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ที่รองรับต่อการทำงานในทุก ๆ หน่วยงาน โดยมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 (ประเมินผลคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2556, 2556) ซึ่งผลดังกล่าวมาจากการที่มหาวิทยาลัยมีการวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการวางยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย โครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะพัฒนาให้มหาวิทยาลัยสู่การเป็น e-university เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าถึงอย่างไม่จำกัด จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีการวางแผนกลยุทธ์โดยกำหนดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เพื่อให้บุคลากรยอมรับและใช้ระบบสารสนเทศมากขึ้น ได้แก่ การสร้างระบบสารสนเทศกลาง โครงการพัฒนาระบบ e-learning โครงการพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากร โครงการ PSU-one System การจัดระบบการเชื่อมโยงข้อมูลโดยใช้สารสนเทศเดียวกัน โครงการ E-office เป็นต้น จากการวางยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องวางแผนยุทธศาสตร์ฐานมหาวิทยาลัยที่มั่นคง ด้านทรัพยากรบุคคล ที่ควบคู่กัน ด้วยการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนให้มีความรอบรู้ คุณธรรม และทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ ตามโครงการประเมินและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2555 – 2558, 2555) ส่งผลให้มีการประเมินการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม ซึ่งพบว่ามหาวิทยาลัยมีคะแนนผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี เฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ผลการดำเนินงานอยู่ระดับดี (รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556) การจะพัฒนาองค์การด้านเทคโนโลยีนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ด้วย อาทิเช่น การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน การส่งเสริม



ประชาชนให้มีความรู้และทักษะในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561, 2557) ในระยะแรก ๆ องค์กรจำเป็นต้องบังคับและตัดสินใจให้บุคลากรใช้ระบบสารสนเทศ เพราะการบังคับใช้เป็นระดับพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และการใช้งานนั้นอาจกลายเป็นความสมัครใจได้เมื่อพบว่าการใช้งานง่ายและได้รับประโยชน์ ความสมัครใจเป็นสิ่งสำคัญในการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งมีผลนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร คุณค่าของระบบสารสนเทศอาจเกิดจากการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะเกิดการบังคับใช้ แต่หากว่าผู้ใช้เชื่อว่า การใช้ระบบสามารถทำให้ผลงานที่ออกมาดีขึ้น ผู้ใช้จะมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบให้มากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และเกิดการยอมรับมากขึ้นด้วย (อรุณ คงรุ่งโชค, 2549)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้นำในองค์กรกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักรู้ในเรื่องภารกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยการพัฒนากลยุทธ์ที่ทันต่อการเข้ามาของเทคโนโลยี ซึ่งปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรอยู่เรื่อย ๆ และพัฒนาให้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมีศักยภาพที่สูงขึ้นเพื่อรองรับกับรูปแบบงานขององค์กร ส่งผลให้องค์กรมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยที่จะก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย และการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพิรุณ คุณิพงษ์ (2545) ซึ่งได้ศึกษาภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษาสวนสัตว์ดุสิต พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรของสวนสัตว์ดุสิตมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน เป็นเพราะองค์กรเน้นการพัฒนาโดยให้ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ เสนอแผนดำเนินการ แนวนโยบาย เผยแพร่แนวคิดสู่การปฏิบัติงาน โดยเปลี่ยนแปลงโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และทำงานโดยมองไปสู่อนาคตมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชา สระสม (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้าน การกระตุ้นทางปัญญา การสร้างแรงบันดาลใจและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ วัฒนธรรมองค์กรของสถานศึกษามักอยู่ในรูปแบบของวัฒนธรรมแข็ง

ตามแนวคิดของชาซิน (Schein, 1990) ที่ว่า วัฒนธรรมแข็ง สมาชิกในองค์กรจะยึดมั่นต่อหลักการ ค่านิยมหลักขององค์กรอย่างเคร่งครัด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีระดับสูง จึงเปลี่ยนแปลงให้ค่านิยม ความเชื่อ และวัฒนธรรมของคนในองค์กรเปลี่ยนไปในระดับสูงได้ จึงทำให้ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นไปในระดับสูงเช่นกัน นอกจากนี้งานวิจัยยังสอดคล้องกับเรียมใจ คุณสมบัติ (2554) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา อำเภอกลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 1 พบว่า โดยภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ วัฒนธรรมองค์กรทำหน้าที่เชื่อมโยงให้เกิดการผสมผสานกันระหว่างเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถานของบุคคล กลุ่มบุคคล จนทำให้ครูผู้สอนหรือบุคลากรเกิดการยอมรับ จึงมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่สร้างให้สมาชิกในองค์กรมีการเพิ่มขีดความสามารถของตนอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมเพื่อเปลี่ยนแปลงความรู้และประสบการณ์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้นจากผู้อุ้ก่อตั้งองค์กรหรือผู้นำ ได้เป็นผู้วางระบบวัฒนธรรมองค์กรไว้ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสัมพันธ์กับผู้นำ คูบรินและไอนด์ (Dubrin and Ireland, 1989) ได้อธิบายว่า ผู้นำมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้นำมีหลายประเภท เช่น ผู้นำเน้นการจัดการ และผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลง เมื่อสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด องค์กรที่ต้องการอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันรุนแรง เช่นเดียวกับดราฟท์ (Daft, 1998) ที่กล่าวว่า ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่ามีผลต่อความสำเร็จคือ ผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง ผู้นำประเภทนี้มีลักษณะสำคัญ คือ มุ่งก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ซึ่งในภาวะแห่งการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ผู้นำประเภทนี้จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรหรือสร้างความเชื่อร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือและความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ปฏิบัติงานที่จะส่งประสิทธิผลขององค์กร

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรเลือกนวัตกรรมการใหม่ ๆ เข้ามาใช้เป็นเพราะองค์กรเล็งเห็นว่านวัตกรรมถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลักดันให้องค์กรมีความก้าวหน้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกโลกาภิวัตน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นอร์ ฮา

ชานา อับดุลเลาะ (Nor Hazana Abdullah, 2013) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนวัตกรรม เฮอริริเจล สโลคัมและวูดแมน(Hellriegel, Slocum and Woodman, 2001) กล่าวว่า ผู้เป็นเจ้าของจะใช้อำนาจและควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กรเพื่อสร้างกำไรสูงสุดจากการลงทุน การดำเนินงานต่าง ๆ ในการประกอบการจะคิดถึงผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้กำไรมากที่สุดและพร้อมที่จะโยกย้ายทรัพยากรต่าง ๆ ไปแหล่งใหม่ที่ซึ่งให้ประโยชน์มากกว่า องค์กรจึงต้องคิดหาช่องทางและวิธีการใหม่ ๆ ในการทำธุรกิจอยู่เสมอ วัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการนี้มีความกล้าเสี่ยง (Risk taking) ริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ (Creative) ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นและสร้างนวัตกรรมที่ทำให้องค์กรเป็นผู้นำในองค์กร หรือนำกำไรมาสู่องค์กร บุคลากรในองค์กรที่เป็นผู้มีความคิดริเริ่มจะได้รับการส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร องค์กรแบบนี้มีความยืดหยุ่นและมีความสามารถในการปรับตัว ดราฟท์ (Daft, 2000) กล่าวว่า วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptive Culture) ได้แก่ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้รับบริการ พนักงานภายใน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โครงสร้างองค์กรจะมีความยืดหยุ่น วัฒนธรรมแบบนี้เหมาะกับองค์กรที่สิ่งแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงเร็ว ต้องแข่งขัน ต้องทำงานเชิงรุก มีนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า บุคลากรต้องทำงานหนักเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย (สุนทรี โคมิน, 2522) สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ คือ วัฒนธรรมการเรียนรู้และปรับตัว (Learning and Adaptive Culture) เพราะ การเรียนรู้ช่วยให้บุคคลและองค์กรมีความฉลาดขึ้น มีความรู้การพัฒนาตลอดเวลา จึงเป็นความจำเป็นที่องค์กรจะต้องเพิ่มความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันสมัยและล้ำหน้า และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม (Innovation) ได้ นวัตกรรมถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) และผลักดันให้องค์กรมีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เช่นเดียวกับกับแนวคิดของ ทรอมเพน่าและ แฮมป์เดน เทอร์เนอร์(Trompenaars and Hampden-Turner, 2004) ที่เห็นความสำคัญของนวัตกรรม จึงกำหนดให้เป็นมิติหรือหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ใช้ชื่อว่าวัฒนธรรมมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy Culture) คือ ให้ความสำคัญแก่การเปลี่ยนแปลง มีความเป็นผู้ประกอบการและริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้นำองค์กรกล้าเสี่ยงและให้ความสำคัญแก่นวัตกรรม

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 การที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ได้ถึง การปรับตัวขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการ

ยอมรับเทคโนโลยี เป็นเพราะ วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากแบบแผนการทำงานของแต่ละองค์กรจะมีอิทธิพลต่อความเชื่อ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ แฮมเนอร์และดาซี (Hamner and Qazi, 2009) ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของนพมาศ เสียมไหม (2554) ซึ่งทำการศึกษายอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเพราะบุคลากรในองค์กรมีค่านิยมก่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ซึ่งแบบแผนการทำงานขององค์กรส่งผลต่อการรับรู้ว่าคุณสมบัติของเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชาห์น (Schein, 1990) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเอสมีท อับดุลมาจิด หวาดาน (Esmat Abdulmajid Wahdain, 2014) ได้ทำการวิจัยการใช้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) สำหรับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานในหน่วยงานภาครัฐยิมินี พบว่า วัฒนธรรมองค์กรและการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐยิมินี มีความสัมพันธ์ทางบวก ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ซึ่งการจะทำให้บุคลากรในองค์กรยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จ บุคลากรในองค์กรจะต้องช่วยกันสร้างค่านิยมและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อถึงผลดีของการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ที่สำคัญหน่วยงานภาครัฐต้องสร้างความมั่นใจว่าระบบสารสนเทศจะสามารถเข้ามาช่วยให้การทำงานของบุคลากรดีขึ้นได้ เอสมีท อับดุลมาจิด หวาดาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยแฮมเนอร์และดาซี (Hamner and Dazi, 2009) ได้ทำการวิจัยการขยายความทฤษฎีเพื่อตรวจสอบการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานภาครัฐกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา งานวิจัยชิ้นนี้ได้ขยายความวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์กร พบว่าปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งยังส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้งานและการใช้งานระบบอย่างแท้จริงด้วย แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้รับและความไว้วางใจของหน่วยงานในภาครัฐและเอกชนนั้นมีการเข้าถึงและทักษะที่อาจจะแตกต่างกันแต่ทั้งหมดนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นเอกลักษณ์นั่นเอง ดังแนวคิดของคาร์เตอร์และวีเรกคอดี (Carter and Weerakkody, 2008) ผู้ใช้งานต้องทำตามกฎระเบียบขององค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานในองค์กรจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของ

ผู้บังคับบัญชาและตามนโยบายขององค์กร คิมและลี (Kim and Lee, 2004) แต่องค์กรมีส่วนช่วยสนับสนุนทางด้านการทำให้ผู้ใช้งานใช้งานง่ายขึ้นโดยการจัดฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งานรวมถึงการจัดให้มีหน่วยงานที่คอยให้การสนับสนุนและคอยช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาจากการใช้งาน

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 แสดงให้เห็นว่า หากบุคลากรมีการรับรู้ว่าคุณสมบัติจะช่วยให้เตรียมข้อมูล และประมวลผลเพื่อให้เกิดสารสนเทศสำหรับส่งต่อไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นระบบ เป็นสิ่งดึงดูดใจให้พนักงานเกิดความสนใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่นั้น ถ้าพนักงานมองเห็นประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้มากเท่าไร การยอมรับก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น (ณัฐริธา รัตนชาญพิชัย, 2554) สอดคล้องกับงานวิจัยของอลงกรณ์ เหล่างาม (2534) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของชาวบ้านในหมู่บ้านเทคโนโลยีศึกษารณิโครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชนบทในหมู่บ้านเทคโนโลยีของกระทรวงวิทยาศาสตร์-เทคโนโลยีและพลังงาน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ เป็นเพราะโครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชนบทในหมู่บ้าน เป็นเทคโนโลยีที่ชาวบ้านพิจารณาแล้วว่า จะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกแก่เขามากกว่าวิธีการเก่าที่พวกเขาเคยปฏิบัติมาแต่ครั้งบรรพบุรุษ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยณัฐริธา รัตนชาญพิชัย (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 เนื่องจาก พนักงานมีการรับรู้ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยิ่งหากรับรู้ว่าคุณสมบัติ โปรแกรมต่าง ๆ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ากันได้กับระบบที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ก็จะมีแนวโน้มว่าจะยอมรับนวัตกรรมที่คล้ายคลึงกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยหยาง (Yang, 2005) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการคำมือถือโทรศัพท์และสารสนเทศศาสตร์ในสิงคโปร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวูและเหยน (Kuo and Yen, 2009) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจในพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการต่าง ๆ ของโทรศัพท์ระบบ 3G ที่พบว่า การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่บุคลากรได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลอง

ปฏิบัติเมื่อแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นให้ประโยชน์ได้ ฟอสเตอร์ (Foster, 1973) สอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับของ โรเจอร์ (Roger, 1983) ซึ่งอธิบายได้ว่าหากพนักงานได้ดำเนินการศึกษาหรือต้องการใช้งานนวัตกรรมด้วยตนเองของพนักงาน เมื่อนั้นพนักงานจะมีการรับรู้ความคาดหวังว่าจะเข้ากันได้กับระบบเดิม และจะส่งผลในทางที่ดีต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 แสดงให้เห็นว่า การที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ว่าคุณประโยชน์ และรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งาน จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลมาจาก 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุ-กรันย์ ระวังพาล (2554) ซึ่งทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยอัจฉราวรรณ กองเพชร, ัญญา เวียร์ราและอรพรรณ คงมาลัย (2554) ซึ่งทำการศึกษาการยอมรับและใช้งานระบบ SAP B1 : กรณีศึกษาการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรไม่แสวงหากำไร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP B1 มีความสัมพันธ์ทางบวก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของยูโบน่าและเคนนิค (Hubona and Kennick 1996) ซึ่งศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการใช้งาน ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่ามีประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานและลูกจ้างประจำของบริษัทมหาชนในแอตแลนติกตอนกลาง มีความสัมพันธ์ทางบวก รวมทั้งงานวิจัยของเจโรเิน เชเปเปอร์ (Jeroen Schepers, 2005) ซึ่งศึกษาลักษณะผู้นำในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : ทักษะที่ต้องมีตามหลักของผู้นำ ซึ่งพบว่า องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์และด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีด้วยกัน จากการค้นพบผลการวิจัยเป็นไปได้อีกว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศส่วนมากมีความคิดเห็นว่าระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก เนื่องจากระบบไม่ซับซ้อนจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่าย เดวิส (Davis, F.D., 1989) เมื่อมีพฤติกรรมการยอมรับต่อการใช้ระบบสารสนเทศแล้วจึงไม่เป็นการยากต่อการเข้าใช้งานที่มีจำนวนชั่วโมงและความถี่ในการใช้ที่มีจำนวนมาก จึงกล่าวได้ว่า การสร้างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่ง่ายต่อการใช้

จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีประโยชน์ซึ่งเกิดการยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลให้เกิดความต้องการใช้ และเวนคาเทสและเดวิส (Venkatesh and Davis, 2000) กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีมีผลโดยตรงและมีนัยสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและการใช้งานเทคโนโลยี

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนลักษณะวัฒนธรรมองค์การและการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลและองค์การ โดยเฉพาะองค์การที่เกี่ยวกับการศึกษา โดยสามารถนำข้อค้นพบหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเกิดการยอมรับและพฤติกรรมที่จะใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์อย่างจริงจัง ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานจากระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรภายในองค์การมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารและองค์การ

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม ล้วนมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด พบว่าในปัจจุบันองค์การควรให้ความสำคัญด้วยการปลูกฝังการยอมรับนวัตกรรมที่ใช้ภายในองค์การเพราะ นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ท้องถิ่น และประเทศ การที่องค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องจะต้องเกิดขึ้นจากนวัตกรรม ซึ่งการนำนวัตกรรมทางด้านจัดการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์การได้ย่อมทำให้องค์กรมีความพร้อมและสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ต่อไป เมื่อองค์กรมีนวัตกรรมที่ดี

แล้ว สิ่งที่สำคัญคือจะทำอย่างไรให้ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้นวัตกรรม นั่นคือองค์กรต้องช่วยกำหนดกระบวนการการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมของบุคลากร ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตัว (Awareness Stage) โดยการอธิบายชี้แจงให้บุคลากรหรือเพื่อนร่วมงาน ได้รู้จัก ตระหนักถึงข้อดีของการยอมรับและปฏิบัติงานของนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) เมื่อบุคลากรทราบถึงนวัตกรรมและประโยชน์ของนวัตกรรมแล้วก็จะมีความสนใจแสวงหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรม ในขั้นนี้จะทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นมากขึ้น ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) บุคลากรจะไตร่ตรองว่าจะลองใช้นวัตกรรมนั้นดีหรือไม่ ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย ดังนั้นในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) โดยองค์กรควรให้คำแนะนำให้ข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเลือกใช้นวัตกรรมนั้นถูกต้อง ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมนั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากที่ได้ทดลองใช้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่าเมื่อองค์กรส่งเสริมให้มีการรับรู้นวัตกรรมแล้ว การยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของบุคลากรก็จะเกิดขึ้นตามกัน

ส่วนลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน ปัจจุบันองค์กรชั้นนำหลายแห่ง เช่น บริษัท ปตท. จำกัด ได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร คือ ต้องการให้ ปตท. เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) แสดงให้เห็นว่า บริษัท ปตท. ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรอย่างชัดเจน เนื่องจากผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยการที่บริษัทจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจ มีค่านิยมร่วมกัน และมีวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างสรรค์นำไปสู่การประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรและปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านการปรับตัวให้มีลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคลากรยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. ผู้บริหารร่วมกันพิจารณา วิสัยทัศน์ภารกิจขององค์กร 2. พิจารณาเป้าหมาย/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3. พิจารณาทิศทาง แผน การทำงานประจำวัน ผลงาน 4. ทบทวน/ค้นหา ปรัชญาการทำงาน 5. ผู้บริหารร่วมกันกำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ 6. ผู้บริหารคัดเลือกวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ 7. บัญญัติคำอธิบาย ให้คำจำกัดความ ซึ่งกำหนดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพนักงาน 8. หาข้อสรุปเพื่อยืนยันว่าหากพนักงานมีพฤติกรรมใหม่ทั้งหมดตามที่เลือกมาจะทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จไปได้ดียิ่งขึ้น โดยมีวิธีกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามวัฒนธรรม



องค์กร ดังต่อไปนี้ มีการจัดฝึกอบรม จัดงานสังสรรค์ประจำเดือน จัดกิจกรรมเผยแพร่ จัดกิจกรรมเสียดวงตามสาย ประกวดบุคลากรที่ปฏิบัติตามวัฒนธรรมดีเด่น จัดนิทรรศการ ประกวดแต่งเพลงเพื่อวัฒนธรรม ดิจิทัลสตอรี่/ป้ายผ้าประชาสัมพันธ์ ควรให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมและความผูกพัน เมื่อทราบในสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากบุคลากรในองค์กรแล้วสิ่งที่สำคัญที่องค์กรควรให้แก่บุคลากรด้วยคือ องค์กรควรมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันเวลา เพื่อให้บุคลากรทำงานได้โดยปราศจากอุปสรรคจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยจึงควรตระหนักและเห็นความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมร่วม ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นรากแก้วขององค์กร โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดค่านิยมร่วมให้ชัดเจนโดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อเป็นตัวกำหนดให้บุคลากรทั้งหมดยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันสืบทอดต่อไป ซึ่งจะเป็นการสร้างเอกลักษณ์และเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน ถ้ามีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีแล้วจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำพาองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

## 1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากร

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร พบว่าการยอมรับของบุคลากรที่เป็นผู้ใช้งานมีอิทธิพลมาจากปัจจัย 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การสร้างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ง่ายต่อการจะใช้จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลให้เกิดความต้องการใช้งานจริง โดยองค์กรสามารถทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยการให้องค์กรมีการอบรม สัมมนาเกี่ยวกับความสำคัญของระบบสารสนเทศ รวมถึงฝึกอบรมและทดลองใช้ระบบสารสนเทศก่อนที่จะมีการนำเข้ามาใช้งานจริงในองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อบุคลากรในการยอมรับเทคโนโลยีโดยเห็นว่าระบบสารสนเทศง่ายต่อการใช้งานทำให้รู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศด้วยความเต็มใจและมีความจงรักภักดีต่อระบบตลอดไป

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ระหว่างวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันได้แก่ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปัตตานี ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีและตรัง

เพื่อให้เห็นความแตกต่างในการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ที่นำมาใช้ในแต่ละวิทยาเขต

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ ในตัวแปรอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ให้สำเร็จยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กนกวรรณ เพ็ญวรรณ. (2549). **วัฒนธรรมองค์การ**ของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กมล ภู่อประเสริฐ. (2545). **การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ:เสริมสิน พีรเพรส ซิสเต็ม.

กรรณิการ์ กงพะลี (2555). **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 7**. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

กัญญา สุวรรณแสง. (2532). **สุขภาพจิต: จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น.

กรมวิชาการ. (2521). **ประมวลศัพท์บัญญัติวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). **สถิติบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. (ออนไลน์) 16 ธันวาคม 2558. [http://www.personnel.psu.ac.th/m\\_sance/book3.pdf](http://www.personnel.psu.ac.th/m_sance/book3.pdf)

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2552). **แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**. (ออนไลน์), 26 ธันวาคม 2555. [http://www.planning.psu.ac.th/index.php?option=com\\_content&view=category&id=30&layout=blog&Itemid=57&limitstart=15](http://www.planning.psu.ac.th/index.php?option=com_content&view=category&id=30&layout=blog&Itemid=57&limitstart=15)

กอบชัย มโนจรีหกุล.(2543). **การรับรู้และพฤติกรรมการใช้กาาโพลียูเรเทนของกลุ่มธุรกิจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, การศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กิดานันท์ มลิทอง.(2543). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล. (2547). คัมภีร์การวิเคราะห์และออกแบบระบบ: System analysis and design. กรุงเทพฯ: เลทีพี แอนด์ คอนซัลท์.

\_\_\_\_\_. (2548). “ระบบสารสนเทศกับองค์กร”. คัมภีร์ระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: บริษัทเลทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด.

เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ. (2544). การจัดระบบสารสนเทศในการบริหารโดยใช้เรียนเป็นฐาน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัญชีพอยส์.

เขมิกา กลิ่นเกษร (2553) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของ นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศศาสตร์ สถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ.(2546). ทิศทางการวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). ทักษะไอที. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ แห่งชาติ.

จันทนา ชื่นวิสิทธิ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการใช้ คอมพิวเตอร์สภาพแวดล้อมภายใน องค์การกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ สังกัด กระทรวงสาธารณสุขเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จินตนา จันทะวงศ์. (2554). ลักษณะนวัตกรรมของสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กที่มีพฤติกรรมการใช้สังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก : กรณีศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิราภา แสงเกษม. (2545). “เทคนิคการสู่มตัวอย่าง”. การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.

จิราพร สนจด. (2550). การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และความสำเร็จขององค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษากลุ่มคุมประพฤติ. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิราภรณ์ วุฒิกักดี. (2542). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2520). นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยเสถียร พรหมศรี. (2551). การจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.

ชูดา จิตพิทักษ์. (2541). วัฒนธรรมกับพฤติกรรมมนุษย์, วารสารปาริชาติ 11 (เมษายน – กันยายน), 24.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2539). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉวีวรรณ วุฒิวิทย์การ (2546) มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- ณัฐวุฒิ เดิมยศสุวรรณ. (2550). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร  
ตัวแทนบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐริรา รัตนชาญพิชัย.(2545). ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะ  
มนุษยศาสตร์, เชียงใหม่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คลลัษณ์ เกษมสันต์ (2545) ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO การยอมรับนวัตกรรมและพฤติกรรม  
การมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อการพยากรณ์ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน  
ISO 9000 และ ISO 14000. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, เชียงใหม่.  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดารณี ปฐมโยธิน (2541) วัฒนธรรมองค์การกับองค์การแห่งการเรียนรู้ : บริบทในบริษัท เบ็ทเทอร์  
ฟาร์ม จำกัด. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2543). “หน่วยที่ 11 ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วม”, เอกสารการสอนชุดวิชา  
พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 8-15. , กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จี  
กราฟฟิค.
- \_\_\_\_\_. (2548). “ประเภทของระบบสารสนเทศ”. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ:  
บริษัทแซทไฟร์ พรินติ้ง จำกัด.
- ชิติมา ลิมผดุง (2551) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.  
ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, นครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

- ธีระพงศ์ ธนเจริญรัตน์. (2553). **หลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่กลางการประกัน.**  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล ชุนถนอม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพองค์การของ  
สำนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอสามพราน.** ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพมาศ เสียมใหม่. (2554). **การศึกษายอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E)  
ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัด  
เทคโนโลยีสารสนเทศ.** ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ.  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทาศิณี พิริยะเศรษฐ์โสภณ. (2545). **การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของบุคลากรทางการ  
พยาบาลในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี.** ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นาฎยา เวียงนนท์ (2552) **พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1.** ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิรันดร พิทักษ์บัณฑิต (2543) **ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการและควบคุม  
ปฏิบัติงาน (C<sup>3</sup>I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.** ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นุชา สระสม. (2552). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของ  
สถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร.** ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ.  
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญทัน ดอกไธสง. **การจัดการองค์การ.** กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

บุญสม วราเอกศิริ.2529. **ส่งเสริมการเกษตร : หลักและวิธีการ**. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

ปฏิมากร ยุติธรรม (2547) **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมเสี่ยงของพยาบาล เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**. ปรินซ์ตันนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณและสวิง สุวรรณ. (2536). **พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา**. กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.

ประเมินผลคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2556 . (2556). แบบฟอร์มคำนวณคะแนนผลการประเมินคุณภาพ (SAR 8). (ออนไลน์), 26 พฤษภาคม 2558. <http://www.qa.psu.ac.th/e-sar.html>.

ประเวศ วะสี. (2540). “ภาวะผู้นำ พยาธิสภาพในสังคมไทยและวิธีแก้ไข”, ผู้นำ. กรุงเทพฯ: มติชน.

แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ช่วงปี พ.ศ. 2552-2556. (2552). ข้อมูลบทสรุปผู้บริหาร. (ออนไลน์), 27 ธันวาคม 2555. <http://www.planning.psu.ac.th/2010-06-14-03-53-10/2009-10-27-08-14-54.html>

\_\_\_\_\_. (2552). ข้อมูล/สารสนเทศ. (ออนไลน์), 27 ธันวาคม 2555. <http://www.planning.psu.ac.th/2010-06-14-03-53-10/2009-10-27-08-14-54.html>

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2547-2551. (2547). การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (ออนไลน์), 16 พฤศจิกายน 2555. <http://www.planning.psu.ac.th/2010-06-14-03-53-10/2009-10-27-08-14-54.html>



- แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552- 2556. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ. (ออนไลน์), 7 มกราคม 2558. [https://www.etcha.or.th/file\\_storage/.../Etchda.../ICTmasterPlan-volume2.pdf](https://www.etcha.or.th/file_storage/.../Etchda.../ICTmasterPlan-volume2.pdf)
- แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557- 2561. (2557). ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีประเทศไทย. (ออนไลน์), 7 มกราคม 2558. [www.mict.go.th/view/1/ข่าวทั้งหมด/ดาวน์โหลด/723](http://www.mict.go.th/view/1/ข่าวทั้งหมด/ดาวน์โหลด/723).
- พัชรีรี ชมพุกำ. (2552). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- พบรัก เข้มฉิม (2551) **พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรพิรุณ คุณีพงษ์. (2545). **ภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์กร: กรณีศึกษาสวนสัตว์ดุสิต**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- พร้อมบุญ สายช่างทอง. (2547). **ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนปรีปรีสรอแยลวิทยาลัย**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงพิศ นิกรสุข. (2547) **พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของธุรกิจขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, การศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แพรภัทร ยอดแก้ว. (2551). **พฤติกรรมทางจริยธรรมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ไพโรจน์ คชสาร. (2538). **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียน**. กรุงเทพฯ. บั๊กเซนเดอร์.

ภัทรพล นิยมไทย. (2552) วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการทำงาน  
ของพนักงานองค์กรเกษตรกรรมตะวันออก. ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2549). นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในช่วงปี พ.ศ. 2546 –  
2549. 12 ตุลาคม 2556. <http://www.planning.psu.ac.th/2010-06-14-03-53-10/2009-11-10-02-10-11.html>

\_\_\_\_\_. (2555). ข้อมูลเกี่ยวกับ มอ. (ออนไลน์), 2 ธันวาคม 2555 <http://www.psu.ac.th/about>

\_\_\_\_\_. (2555). ข้อมูลคณะใน มอ. (ออนไลน์), 2 ธันวาคม 2555. <http://www.psu.ac.th/faculties>

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544) ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: ธนวิซการพิมพ์.

รัชดาพร วงละคร (2554) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานของ  
พนักงานบริษัทโกลเด้นดิสคัฟเวอรี่เอกเพรส จำกัด. ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.

\_\_\_\_\_. (2548). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์  
มหาวิทยาลัยหอการค้า

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). แผน/ผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้. (ออนไลน์), 19 มกราคม 2558. [www.cc.psu.ac.th/phocadownloadpap/sar/cc\\_tqa\\_sar53.pdf](http://www.cc.psu.ac.th/phocadownloadpap/sar/cc_tqa_sar53.pdf).

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2556). เทคโนโลยี. (ออนไลน์), 27 พฤษภาคม 2558. <http://www.qa.psu.ac.th/report.html>.

รวงทิพย์ หัวใจดี (2548) พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง.ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

เรียมใจ คุณสมบัติ (2554) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา อำเภอลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาบัณฑิต เขต 1. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รุ่งนภา บุญคุ้ม. (2536).ทัศนคติของพัฒนาการก่อนนโยบายการจัดตั้งศูนย์สวัสดิการตลาด: ศึกษากรณีศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 3. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ,กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วย 1-6, 7-15 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2542). ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ยูดา รักษ์ไทย. (2548). “HRIS ที่มีประสิทธิภาพ”. หนังสือเดินทางคนกลยุทธ HR. กรุงเทพฯ: บริษัทกรีเอทีฟ เวย์ จำกัด.

ยุทธ ไถยวรรณ. (2551). การสร้างเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ยุพรินทร์ ลิ้มสุวรรณ (2546) การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิต และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยุวันดา สุทธิดี. (2552). รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วรลักษณ์ มณีศิลาสันต์. (2547). พฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้). วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, เพชรบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยีทรูปลูกปัญญา. (2554). ระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์(HRIS). (ออนไลน์), 4 ธันวาคม 2555.

[http://www.truelookpanya.com/true/knowledge\\_detail.php?mul\\_content\\_id=17622](http://www.truelookpanya.com/true/knowledge_detail.php?mul_content_id=17622)

วิเชียร สืบสำราญ. (2545) พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มวัยรุ่นในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, การศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วินัย เพชรช่วย. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

วิทยากร เชียงกุล. (2550). ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและให้แรงบันดาลใจแก่โลก. กรุงเทพฯ: สายธาร

วีระ สุภากิจ. (2539). ระบบข้อมูลสารสนเทศการเพื่อการจัดการ : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภางค์ เทศประสิทธิ์. (2543) **การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจศูนย์สุขภาพเอกชนในเขตเทศบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, การศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539). **ไอที 2000: นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน**. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2546). **กรณีศึกษา Best Practices การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ :บริษัท เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด.

สมิต สัจฉกร. (2546). **เทคนิคการประสานงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สมใจ ศรีปานเงิน. (2540). **ความต้องการใช้และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมศักดิ์ วิไลแก้ว (2552) **ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สัสยุทธ์ สว่างวรรณ. (2548). “**บทบาทใหม่ของระบบสารสนเทศภายในองค์กร**”. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โดไชน่า จำกัด.

สำนักงานแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่11. (ออนไลน์), 27 ธันวาคม 2555. <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan-p11-gotoknow.org/blog/sopone1/108887>

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีแห่งชาติ. (2553). สรุปผลการสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ปี 2553 และประมาณการปี 2554. (ออนไลน์), 27 ธันวาคม 2555. <http://www.nstda.or.th/prs/index.php/home>

สานิต กายาผาด. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต สานเทศเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.

ศุภรัณย์ รัชบัปผาล (2554) ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก [vijai.net](http://vijai.net). ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, เทคโนโลยีสารสนเทศ.กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สุชาดา กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชาดา สุนิรันตร์.(2550).การยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, เพชรบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

สุทิสรา ศรีตั้งนันท์. (2547). ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3. ปริญญางานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธิดา รัตนวณิชช์พันธ์. (2541). วิทยากรชุมชน : การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ระหว่างประชาชน. นครสวรรค์ : สุขุมและบุตร.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บুদ্ধลิงค์.

- สุนทรีย์ โคมิน. (2522). ผลกระทบของการพัฒนาในแง่มุมมองของจิตวิทยาสังคม. พัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร : แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์แพช.
- สุปรียา ตันสกุล. (2540). ผลของการใช้รูปแบบการสอนแบบการจัดข้อมูลด้วยแผนภาพที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนและความสามารถทางการแก้ปัญหา. ปรินญาณิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิพล พหลทัฬ (2552) ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โสภณ ภูเกล้าวัน. (2551). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. (ระบบออนไลน์), 27 ธันวาคม 2555. <http://www.gotoknow.org/posts/108887>.
- อรทัย เลื่อนวัน (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกรณีศึกษากรรณการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. ปรินญาณิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรรณพ ธัญชนะ (2550) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปรินญาณิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉราวรรณ กองเพชร, ธัญญา เวียร์ราและอรพรรณ คงมาลัย. (2554). การยอมรับและใช้งานระบบ SAP BI : กรณีศึกษาการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรไม่แสวงหากำไร. ปรินญาณิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำภา บุญช่วย. (2537). การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อานันท์ ปันยารชุน (2542) ผู้นำคือผู้ที่คนอื่นอยากเดินตาม. กรุงเทพฯ: มติชน.

อรุณ กงรุ่งโชค. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อลงกรณ์ เหล่างาม (2534) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ of ชาวบ้านในหมู่บ้านเทคโนโลยี ศึกษากรณีโครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชนบทในหมู่บ้านเทคโนโลยีของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและพลังงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



## ภาษาอังกฤษ

Ajzen, I., and Fishbein, M. (1975). **Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research**. Reading, MA: Addison-Wesley.

Bateman, T.S. & S.A. Snell. (2002). **Management Competing in the New Era**. New York: McGraw-Hill.

Bennis, W. and Nanus, B. (1989). **Leader**. New York: Harper & Row.

Best J.W. (1989). **Research in Education**. New York: Prentice Hall.

Brown, W. B., and Moberg, D. J. (1991) **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: John Wiley and Sons.

Burns, J. M. (1978). **Leadership**. New York: Harper and Row.

Buytendijk, Frank. (2006). **The Five Keys to Building a High-Performance Organization**. **Business Performance Management**. 4, 1 (February): 24-30.

Carter, L., and Weerakkody, V (2008). "E-Government Adoption: A Cultural Comparison". **Information SystemsFrontiers**, Springer, (10:4), pp. 473-482.

Denison, D. R. & Mishra, A. K. (1995). **Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness**. In *Organization Science*, 6(2), pp.204-233.

Davis, F.D. (1989). **Perceived usefulness, Perceived ease of use, and user acceptance of information technology**. Management Information Systems Research Center. University of Minnesota.

Davis, F. D. (1993). **User acceptance of information technology: System characteristics, user perception, and behavioral impacts**. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475–487.

Dave Ulrich. (1997). **Human resource champions: the next agenda for adding value and delivering results**. President and Fellows of Harvard College, USA, pp.12-13.

Daft, R.L. (1998). **Principles of Management**. Chicago : Dryden Press.

Draft, R.L. (2002). **The leadership experience**. 2nd ed. Orlando, FL : Hartcourt College Publishers.

\_\_\_\_\_. (2001). **Organization Theory and Design**. Ohio: South-Western College Publishing.

DuBrin, A.J. & Ireland, R.D. (1993), **Management & Organization**. 2nd Cincinnati: South-Western Publishing Co. pp.571.

Esmat Abdulmajid Wahdain, Mohammad Nazir Ahmad, and Nor Hidayati Zakaria (2014). **Using TAM to Study the User Acceptance of IT in the Yemeni Public Sector**. computer engineer. University Kebangsaan Malaysia. Malaysia

Foster, M.G.(1973) **Traditional Societies and Technological Change**. New York: Harper & Row Publish, Inc.

Geoffrey S. Hubona and Elizabeth Kennick (1996) **The Influence of External Variables on Information Technology Usage Behavior**. Virginia Commonwealth University. United States of America.

Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997). **Behavior in Organizations**. (7th ed.). New jersey: Prentice – hall.

- Hamner, M., and Qazi, R. u. R. (2009). **Expanding the Teachnology Acceptance Model to examine Personal Computing Technology utilization in government agencies in developing countries**. *Government Information Quarterly*, 26(1), 128-136.
- Havelock, Ronald G. (1995). **The Change Agent' s Guide**. Englewood: Education Teachnology Pubications.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W., and Woodman, R.W. (2001). **Organization behavior**. Ohio: South – Western College Publishing.
- Hu, L.T., & Blentler, P.M. (1999). “Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Coventional criteria versus new alternatives”. **Structural Equation Modelling**, 1-55.
- Jeroen Schepers, Martin Wetzels, Ko de Ruyter (2005). **Leadership styles in technology acceptance: do followers practice what leaders preach?**. Department of Technology Management. Organization Science and Marketing, Eindhoven University of Technology. The Netherlands.
- Kim, S., & Lee, H. (2004). **Organization factors affecting knowledge sharing capabilities in E-government: An empirical study**, Kreams.
- Kline, R. B. (2005). **Principles and Practice of Structural Equation Modelings (2nd ed.)**. New York: Guilford.
- Kohout, F.J. 1974. **Statistics for Social Scientists: A Coordinated Learning System**. NewYork : John Wiley.
- Kraemer, K.L. & King, J.L. (2003). **Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government be different**. Speyer: Heinrich Reinermann Schrift fest, Post Graduate School of Administration, Germany.

- Kunert, K.W. and Lewis P. (1997). **Transaction and Transformation Leadership: A Constructive Development Analysis**. Academy of Management Review.
- Lipham, Jame M (1964). **The Principleship: Foundation and Fuctions**. New York: Harper and Row.
- Martin. J. (2001). **Organization Behavior**. London: Thomson Learning.
- Marvine Hamner, Raza-ur-Rehman Qazi (2009). **Expanding the Technology Acceptance Model to examine Personal Computing Technology utilization in government agencies in developing countries**. **Engineering Management and Systems Engineering**. George Washington University School of Engineering and Applied Science. Washington DC. USA.
- McKnight, D. Harrison et.al., 2002. "Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce." **Information System Reserch**. Vol.3, No.3, (September): 334-359.
- Miles, Mathew B. (1973). **Innovation in Education**. New York: Columbia University.
- Nor Hazana Adullah, Alina Shamsuddin, Eta Wahab and Nor Aziati Abdyl Hamid. (2013). **The Relationship between Organization Culture and Product Innovativeness**. Faculty of Technology Management. University Tun Hussein Onn Malaysia. Malaysia.
- Ozaralli, N. (2003). **Effects of transformational leadership on empowerment and teameffectiveness**. Leadership & Organization Development Journal.
- Robbins, S. P. (1996). Prentice Hall Organization Behavior : Concept, **Controversies and Applications**. (7 th ed.) Englewood Cliffs; NJ: Prentice Hall.
- Rogers and Shoemaker. (1971). **Communication of Innovation: a cross-culturalapproach**. New York: The Free Press.

- Rogers. (1983). **Diffusion of Innovation**. New York: MacMidlan Publishing Co.,Ltd.
- Rogers, E. M. (1995). **Diffusion of innovations (4th ed.)**. New York: Free Press.
- Teo T. S H., & tan, M. (1998). **An empirical study of adopters and nonadapters of the Internet in Singapore**. *Information & Management*. 34(6). 339-345.
- Venkatesh, V.; Davis, F. D. (2000). **A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies**, *Management Science* 46 (2): 186–204.
- Venkatesh et al. (2012). **Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of technology**. *MIS Quarterly*. University of Arkansas. United States Of America.
- Schermerhorn, J.R. (2002). **Management**. (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Son, Inc.
- Schermerhorn, John.R., Hunt, Jame G., & Osborn, Richard N. (2003). **Organization behaviour (8<sup>th</sup> ed.)**. New York: John Wiley & Son.
- Stogdill, Ralph M. (1974). **Handbook of Leadership**. New York: Free Press.
- Taylor, C.P. (2001). **Fighting way to paid model**. *Advertising Age* (Midwest region edition), Vol. 72, No. 31:34-35.
- Trompenaars , Fons and Hampden-Turner, Charles. (2004). **Managing People Across Cultures**. Oxford: Capatone.
- Turban, E., D. King, M.W. Lee and D. (2002). **Viehland, Electronic Commerce 2004: A Managerial Perspective**. 3rd Ed. Prentice Hall, New Jersey.

Yang, K.C.C. (2005). **Exploring Factors Affecting the Adoption of Mobile Commerce in Singapore**. *Telematics and Informatics*, 22, 257-277.

Yi-Hsuan Lee, Yi-Chuan Hsieh, Chia-Ning Hsu. (2011). **Adding Innovation Diffusion Theory to the Technology Acceptance Model: Supporting Employees' Intentions to use E-Learning Systems**. *Education Technology & Society*. National Central University. Taiwan.

Ying-Feng Kuo, Shih-Ting Yen (2009). **Towards an understanding of the behavioral intention to use 3g mobile value-added services**. National University of Kaohsiung. Taiwan.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือแบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร :  
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
คำชี้แจง

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งผลการศึกษจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน รวมจำนวน 83 ข้อ คือ  
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 2 ข้อ  
ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 24 ข้อ  
ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 4 ข้อ  
ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม จำนวน 19 ข้อ  
ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 ข้อ  
ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร จำนวน 20 ข้อ

3. เมื่อท่านตอบคำถามเรียบร้อยแล้ว กรุณานำแบบสอบถามส่งคืนผู้ประสานงานที่ผู้บริหารมอบหมายไว้ เพื่อรวบรวมส่งคืนให้ผู้วิจัย หากมีข้อสงสัยประการใด สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (074-287848, 0867499947)

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงในความกรุณาร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(นางสาวแก้วตา ยี่โชติช่วง)

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ด้านหน้าของข้อความหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม.....

2. ประเภทบุคลากร

ข้าราชการ

พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ

พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้

ลูกจ้าง

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียวตามความคิดเห็นของท่าน และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ) เกี่ยวกับคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่ใช้งานในมหาวิทยาลัย-สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

\* ผู้บริหาร หมายถึง อธิการและทีมบริหาร ผู้ช่วยรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัย

คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.</b>	<b>การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์</b>					
	1.1 ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีจนเป็นที่ยอมรับและศรัทธาจากบุคลากร					
	1.2 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารสามารถระงับอารมณ์ได้เพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้					
	1.3 ผู้บริหารสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพทำให้บุคลากรเคารพเลื่อมใส					
	1.4 ผู้บริหารเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม					
<b>2.</b>	<b>การสร้างแรงบันดาลใจ</b>					
	2.1 ผู้บริหารเห็นว่าทุกคนมีคุณค่าและมีความสำคัญ					
	2.2 ผู้บริหารเห็นถึงพลังและความเชื่อมั่นในตัวเองของบุคลากร					
	2.3 ผู้บริหารทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ					
	2.4 ผู้บริหารมีการกระตุ้นให้บุคลากรกระตือรือร้นในการทำงาน					

คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	2.5 ผู้บริหารให้ความมั่นใจกับบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติงานจะได้รับผลตอบแทนในเชิงบวก					
	2.6 ผู้บริหารพูดให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงานของตน					
	2.7 ผู้บริหารมุ่งมั่นอุทิศตนให้กับองค์กรเป็นอย่างดี					
<b>3.</b>	<b>การกระตุ้นทางปัญญา</b>					
	3.1 ผู้บริหารมักกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
	3.2 ผู้บริหารเสนอแนะให้บุคลากรใช้แนวทางใหม่ ๆ มาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน					
	3.3 ผู้บริหารกระตุ้นให้บุคลากรมองปัญหาในหลายแง่มุม					
	3.4 ผู้บริหารสนับสนุนและจูงใจบุคลากรให้ใช้ความคิดริเริ่มในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ					
	3.5 ผู้บริหารส่งเสริมการเสนอแนวคิดหรือวิจารณ์การแสดงความคิดเห็นของบุคลากร					
	3.6 ผู้บริหารเสนอแนะให้บุคลากรมองปัญหาต่าง ๆ ว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย					
	3.7 ผู้บริหารให้ความมั่นใจว่าปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ถ้าทุกคนร่วมมือกัน					
<b>4.</b>	<b>คำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล</b>					
	4.1 ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นความสำคัญและคุณค่าของตนเองอยู่เสมอ					
	4.2 ผู้บริหารให้คำแนะนำแก่บุคลากรในองค์กรเป็นรายบุคคล					

คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.3	ผู้บริหารจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของบุคลากรแต่ละคน					
4.4	ผู้บริหารเห็นความสำคัญของบุคลากรทุกคน					
4.5	ผู้บริหารแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรแต่ละคนมีคุณค่า					
4.6	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนเท่าเทียมกัน					

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียวตามความคิดเห็นของท่าน และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ) เกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ต่อระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่ใช้งานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

\* หน่วยงาน หมายถึง คณะ สำนัก ศูนย์ สถาบันของมหาวิทยาลัยที่ท่านสังกัด

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.</b>	<b>การปรับตัวขององค์การ</b>					
	1.1 หน่วยงานของท่านพร้อมเปลี่ยนแปลงเป้าหมายขององค์การเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูป					
	1.2 หน่วยงานของท่านพร้อมปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ					
	1.3 หน่วยงานของท่านพร้อมเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด					
	1.4 หน่วยงานของท่านมั่นใจในความสามารถของบุคลากรต่อการเรียนรู้ เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานพร้อมทั้งวิธีการแก้ไขในการทำงาน					

#### ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียวตามความคิดเห็นของท่าน และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ) เกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะ นวัตกรรมต่อระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่ใช้งานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

\* ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ได้แก่ ระบบเช็คอีเมล, ระบบสืบค้นเงินเดือน, ระบบ อินทราเน็ต, ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์, ระบบสืบค้นไปรษณีย์, ระบบสารสนเทศบุคลากร, ระบบสารสนเทศนักศึกษา, ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน, ระบบเอกสาร, ระบบสารสนเทศ ศูนย์สื่อการเรียนรู้

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.</b>	<b>ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ</b>					
	1.1 การปฏิบัติงานควบคู่กับการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทำให้องค์กรของท่านมีความน่าเชื่อถือในสังคม					
	1.2 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
	1.3 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ					
	1.4 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทำให้ท่านได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
<b>2.</b>	<b>ความเข้ากันได้</b>					
	2.1 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทุกระบบสอดคล้องกับระบบการทำงานแบบเอกสารที่มีอยู่เดิม					
	2.2 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					

การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	2.3 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้การทำงานที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานมีระบบชัดเจนมากขึ้น					
	2.4 ท่านสามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้อย่างดี					
<b>3.</b>	<b>ความซับซ้อน</b>					
	3.1 ท่านสามารถเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้อย่างรวดเร็ว					
	3.2 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่องค์กรนำมาสามารถเข้าใจได้ง่าย เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน					
	3.3 องค์กรมีวิธีการหรือแนวทางในการนำระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรไปใช้กับการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย					
	3.4 ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้					
<b>4.</b>	<b>ความสามารถในการนำไปทดลองใช้</b>					
	4.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรก่อนนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง					
	4.2 องค์กรมีการทดลองใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคย					
	4.3 องค์กรมีการทดลองใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานขององค์กร					



การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	ความสามารถสังเกตได้					
	5.1 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม					
	5.2 เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมาใช้ ท่านเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					
	5.3 ท่านรับรู้ได้ว่าระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีระบบเพิ่มขึ้นหลังจากนำระบบมาใช้					
	5.4 ท่านเต็มใจและกระตือรือร้นในการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร					

### ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียวตามความคิดเห็นของท่าน และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ) เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่ใช้งานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

\* ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ได้แก่ ระบบเช็คอีเมล, ระบบสืบค้นเงินเดือน, ระบบอินทราเน็ต, ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์, ระบบสืบค้นไปรษณีย์, ระบบสารสนเทศบุคลากร, ระบบสารสนเทศนักศึกษา, ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน, ระบบเอกสาร, ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.</b>	<b>การรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>					
	1.1 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น					
	1.2 การใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านรับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	1.3 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง					
	1.4 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
	1.5 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ					
	1.6 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในองค์กรได้					

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	1.7 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
<b>2.</b>	<b>การรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้</b>					
	2.1 ขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรชัดเจนและใช้งานง่าย					
	2.2 ท่านสามารถเข้าใจและเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้ง่าย					
	2.3 ท่านสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบได้ด้วยตนเอง					
	2.4 ท่านไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร					
	2.5 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก					
	2.6 ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้ง่ายขึ้น					
	2.7 ท่านสามารถทำงานด้วยระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้ดีกว่าระบบงานเอกสารเดิมที่เคยใช้					

## ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร

**คำชี้แจง** โปรดใส่ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านในการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์  
ของบุคลากรที่ใช้งานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

1. ระบบเช็คอีเมล (PSU : Webmail : <https://webmail.psu.ac.th>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบเช็คอีเมล.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบเช็คอีเมล.....ต่อสัปดาห์
2. ระบบสืบค้นเงินเดือน (PSU-Payroll : <https://payroll.psu.ac.th/>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบสืบค้นเงินเดือน.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบสืบค้นเงินเดือน.....ต่อสัปดาห์
3. ระบบอินทราเน็ต (PSU-Intranet : <http://www.intranet.psu.ac.th/>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบอินทราเน็ต.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบอินทราเน็ต.....ต่อสัปดาห์
4. ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ (<http://phonebook.psu.ac.th>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์.....ต่อสัปดาห์
5. ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์ (<http://docfinder.psu.ac.th/post/>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบสืบค้นไปรษณีย์ภัณฑ์.....ต่อสัปดาห์
6. ระบบสารสนเทศบุคลากร (MIS-DSS : <https://hrmis.psu.ac.th/home/home.aspx>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบสารสนเทศบุคลากร.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบสารสนเทศบุคลากร.....ต่อสัปดาห์
7. ระบบสารสนเทศศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (SIS : <https://sis.psu.ac.th>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบสารสนเทศศึกษา.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบสารสนเทศศึกษา.....ต่อสัปดาห์
8. ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน (<https://grade.psu.ac.th/WGS2/>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบส่งระดับคะแนนผลการเรียน.....ต่อสัปดาห์
9. ระบบเอกสาร (PSU-DOCs : <https://edoc.psu.ac.th/Login.aspx>)  
จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบเอกสาร.....ต่อสัปดาห์  
จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบเอกสาร.....ต่อสัปดาห์

10. ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้ (LMS@psu : <https://lms.psu.ac.th/>)

จำนวนครั้งที่ท่านใช้ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้.....ต่อสัปดาห์

จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้ระบบสารสนเทศศูนย์สื่อการเรียนรู้.....ต่อสัปดาห์

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร. มาลี สบายยิ่ง     | สาขาชำนาญการ : ประชากรศาสตร์<br>มานุษยวิทยาและสังคมวิทยา<br>อาจารย์ประจำภาควิชาสารัตถศึกษา<br>คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 2. ดร. อิศรัฎฐ์ รินไชสง     | สาขาชำนาญการ : องค์กรและการจัดการ<br>อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์<br>คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์            |
| 3. ดร.วิษณุพงษ์ โพธิพิรุพห์ | สาขาชำนาญการ : องค์กรและการจัดการ<br>อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์<br>คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์            |

ภาคผนวก ค  
ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



### ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบวัดที่ดัดแปลงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			IOC	ผลการพิจารณา
		ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 3		
<b>1.การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์</b>						
1.1	ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีจนเป็นที่ยอมรับและศรัทธาจากบุคลากร	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.2	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารสามารถระงับอารมณ์ได้เพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.3	ผู้บริหารสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพทำให้บุคลากรเคารพเลื่อมใส	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.4	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร	+1	-1	+1	0.33	คัดออก
1.5	ผู้บริหารให้ความมั่นใจว่าจะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้	+1	-1	+1	0.33	คัดออก
1.6	ผู้บริหารเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
<b>2.การสร้างแรงบันดาลใจ</b>						
2.1	ผู้บริหารเห็นว่าทุกคนมีคุณค่าและมีความสำคัญ	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.2	ผู้บริหารเห็นถึงพลังและความเชื่อมั่นในตัวเองของบุคลากร	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้

2.3	ผู้บริหารทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.4	ผู้บริหารมีการกระตุ้นให้บุคลากรกระตือรือร้นในการทำงาน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.5	ผู้บริหารให้ความมั่นใจกับบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติงานจะได้รับผลตอบแทนในเชิงบวก	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.6	ผู้บริหารพูดให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงานของตน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.7	ผู้บริหารมุ่งมั่นอุทิศตนให้กับองค์กรเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
<b>3.การกระตุ้นทางปัญญา</b>						
3.1	ผู้บริหารมักกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.2	ผู้บริหารเสนอแนะให้บุคลากรใช้แนวทางใหม่ ๆ มาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.3	ผู้บริหารกระตุ้นให้บุคลากรมองปัญหาในหลายแง่มุม	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.4	ผู้บริหารสนับสนุนและจูงใจบุคลากรให้ใช้ความคิดริเริ่มในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.5	ผู้บริหารส่งเสริมการเสนอแนวคิดหรือวิจารณ์การแสดงความคิดเห็นของบุคลากร	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.6	ผู้บริหารเสนอแนะให้บุคลากรมองปัญหาต่าง ๆ ว่าเป็นสิ่งท้าทาย	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.7	ผู้บริหารให้ความมั่นใจว่าปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ถ้าทุกคนร่วมมือกัน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
<b>4.ค่านึงความเป็นปัจเจกบุคคล</b>						
4.1	ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็น	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้

	ความสำคัญและคุณค่าของตนเองอยู่เสมอ					
4.2	ผู้บริหารให้คำแนะนำแก่นุคลากรในองค์กรเป็นรายบุคคล	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
4.3	ผู้บริหารจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของบุคลากรแต่ละคน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
4.4	ผู้บริหารเห็นความสำคัญของบุคลากรทุกคน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
4.5	ผู้บริหารแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรแต่ละคนมีคุณค่า	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
4.6	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้

#### แบบวัดวัฒนธรรมองค์กร

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			IOC	ผลการพิจารณา
		ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 3		
<b>1.การปรับตัวขององค์กร</b>						
1.1	หน่วยงานของท่านพร้อมเปลี่ยนแปลงเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูป	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.2	หน่วยงานของท่านพร้อมปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.3	หน่วยงานของท่านพร้อมเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.4	หน่วยงานของท่านมั่นใจในความสามารถของบุคลากรต่อการเรียนรู้ เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานพร้อมทั้งวิธีการแก้ไขในการทำงาน	+1	+1	-1	1	คัดเลือกไว้

## แบบวัดคุณลักษณะนวัตกรรม

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			IOC	ผลการพิจารณา
		ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 3		
<b>1.ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ</b>						
1.1	การปฏิบัติงานควบคู่กับการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทำให้องค์กรของท่านมีความน่าเชื่อถือในสังคม	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.2	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.3	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.4	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทำให้ท่านได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
<b>2.ความเข้ากันได้</b>						
2.1	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทุกระบบสอดคล้องกับระบบการทำงานแบบเอกสารที่มีอยู่เดิม	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.2	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.3	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้การทำงานที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานมีระบบชัดเจนมากขึ้น	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้

2.4	ท่านสามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้อย่างดี	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
<b>3.ความซับซ้อน</b>						
3.1	ท่านสามารถเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
3.2	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่องค์กรนำมาสามารถเข้าใจได้ง่าย เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.3	องค์กรมีวิธีการหรือแนวทางในการนำระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรไปใช้กับการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
3.4	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
<b>4.ความสามารถในการนำไปทดลองใช้</b>						
4.1	ท่านได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรก่อนนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
4.2	องค์กรมีการทดลองใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคย	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
4.3	องค์กรมีการทดลองใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานขององค์กร	0	+1	+1	0.66	คัดเลือกไว้
<b>5. ความสามารถสังเกตได้</b>						
5.1	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้จริงอย่าง	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้

	เป็นรูปธรรม					
5.2	เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมาใช้ ท่านเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
5.3	ท่านรับรู้ได้ว่าระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีระบบเพิ่มขึ้นหลังจากนำระบบมาใช้	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
5.4	ท่านเต็มใจและกระตือรือร้นในการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้

## แบบวัดการยอมรับเทคโนโลยี

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			IOC	ผลการพิจารณา
		ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 3		
<b>1.การรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>						
1.1	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.2	การใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านรับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.3	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้องค์การประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.4	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.5	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.6	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในองค์การได้	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
1.7	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
<b>2.การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้</b>						
2.1	ขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรชัดเจนและใช้งานง่าย	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.2	ท่านสามารถเข้าใจและเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้ง่าย	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้

2.3	ท่านสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบได้ด้วยตนเอง	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
2.4	ท่านไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
2.5	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้
2.6	ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น	+1	+1	0	0.66	คัดเลือกไว้
2.7	ท่านสามารถทำงานด้วยระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้ดีกว่าระบบงานเอกสารเดิมที่เคยใช้	+1	+1	+1	1	คัดเลือกไว้



ภาคผนวก ง  
ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำเสนอค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยนำเสนอค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) แยกเป็นรายข้อของแบบสอบถามแต่ละฉบับและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาคโดยรวมของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีดังนี้

#### ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์</b>			
1. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีจนเป็นที่ยอมรับและศรัทธาจากบุคลากร	.427	นำไปใช้	.954
2. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารสามารถระงับอารมณ์ได้เพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้	.657	นำไปใช้	.952
3. ผู้บริหารสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพทำให้บุคลากรเคารพเลื่อมใส	.380	นำไปใช้	.955
4. ผู้บริหารเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	.716	นำไปใช้	.952
<b>ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ</b>			
1. ผู้บริหารเห็นว่าทุกคนมีคุณค่าและมีความสำคัญ	.747	นำไปใช้	.951
2. ผู้บริหารเห็นถึงพลังและความเชื่อมั่นในตัวเองของบุคลากร	.647	นำไปใช้	.952
3. ผู้บริหารทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	.817	นำไปใช้	.950
4. ผู้บริหารมีการกระตุ้นให้บุคลากรกระตือรือร้นในการทำงาน	.713	นำไปใช้	.952

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. ผู้บริหารให้ความมั่นใจกับบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติงานจะได้รับผลตอบแทนในเชิงบวก	.694	นำไปใช้	.952
6. ผู้บริหารพูดให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงานของตน	.572	นำไปใช้	.953
7. ผู้บริหารมุ่งมั่นอุทิศตนให้กับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง	.475	นำไปใช้	.954
<b>ด้านการกระตุ้นทางปัญญา</b>			
1. ผู้บริหารมักกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	.678	นำไปใช้	.952
2. ผู้บริหารเสนอแนะให้บุคลากรใช้แนวทางใหม่ ๆ มาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน	.665	นำไปใช้	.952
3. ผู้บริหารกระตุ้นให้บุคลากรมองปัญหาในหลายแง่มุม	.585	นำไปใช้	.953
4. ผู้บริหารสนับสนุนและจูงใจบุคลากรให้ใช้ความคิดริเริ่มในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ	.527	นำไปใช้	.953
5. ผู้บริหารส่งเสริมการเสนอแนวคิดหรือวิจารณ์การแสดงความคิดเห็นของบุคลากร	.709	นำไปใช้	.952
6. ผู้บริหารเสนอแนะให้บุคลากรมองปัญหาต่าง ๆ ว่าเป็นสิ่งท้าทาย	.718	นำไปใช้	.952
7. ผู้บริหารให้ความมั่นใจว่าปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ถ้าทุกคนร่วมมือกัน	.755	นำไปใช้	.951
<b>ด้านค่านึงความเป็นปัจเจกบุคคล</b>			
1. ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นความสำคัญและคุณค่าของตนเองอยู่เสมอ	.757	นำไปใช้	.951
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การเป็นรายบุคคล	.649	นำไปใช้	.952

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3. ผู้บริหารจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของบุคลากรแต่ละคน	.616	นำไปใช้	.953
4. ผู้บริหารเห็นความสำคัญของบุคลากรทุกคน	.694	นำไปใช้	.952
5. ผู้บริหารแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรแต่ละคนมีคุณค่า	.817	นำไปใช้	.950
6. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนเท่าเทียมกัน	.558	นำไปใช้	.953
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)			.954

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการปรับตัวขององค์กร</b>			
1. หน่วยงานของท่านพร้อมเปลี่ยนแปลงเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูป	.485	นำไปใช้	.812
2. หน่วยงานของท่านพร้อมปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	.617	นำไปใช้	.760
3. หน่วยงานของท่านพร้อมเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	.393	นำไปใช้	.766
4. หน่วยงานของท่านมั่นใจในความสามารถของบุคลากรต่อการเรียนรู้ เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขในการทำงาน	.738	นำไปใช้	.750
<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>			<b>.819</b>

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรม

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ</b>			
1. การปฏิบัติงานควบคู่กับการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทำให้องค์กรของท่านมีความน่าเชื่อถือในสังคม	.432	นำไปใช้	.914
2. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	.550	นำไปใช้	.911
3. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	.362	นำไปใช้	.915
4. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทำให้ท่านได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	.683	นำไปใช้	.908
<b>ด้านความเข้ากันได้</b>			
1. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรทุกระบบสอดคล้องกับระบบการทำงานแบบเอกสารที่มีอยู่เดิม	.504	นำไปใช้	.912
2. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	.688	นำไปใช้	.907
3. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้การทำงานที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานมีระบบชัดเจนมากขึ้น	.477	นำไปใช้	.913
4. ท่านสามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้อย่างดี	.698	นำไปใช้	.907

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านความซับซ้อน</b>			
1. ท่านสามารถเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้อย่างรวดเร็ว	.337	นำไปใช้	.915
2. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรที่องค์กรนำมาสามารถเข้าใจได้ง่าย เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน	.549	นำไปใช้	.911
3. องค์กรมีวิธีการหรือแนวทางในการนำระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร ไปใช้กับการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย	.536	นำไปใช้	.911
4. ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้	.620	นำไปใช้	.910
<b>ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้</b>			
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรก่อนนำไปใช้ปฏิบัติจริง	.465	นำไปใช้	.914
2. องค์กรมีการทดลองใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคย	.736	นำไปใช้	.906
3. องค์กรมีการทดลองใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานขององค์กร	.760	นำไปใช้	.905
<b>ด้านความสามารถสังเกตได้</b>			
1. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม	.704	นำไปใช้	.907

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2. เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมาใช้ ท่านเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	.544	นำไปใช้	.911
3. ท่านรับรู้ได้ว่าระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีระบบเพิ่มขึ้นหลังจากนำระบบมาใช้	.612	นำไปใช้	.910
4. ท่านเต็มใจและกระตือรือร้นในการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร	.624	นำไปใช้	.909
<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>			<b>.915</b>



ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>			
1. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น	.660	นำไปใช้	.852
2. การใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านรับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	.660	นำไปใช้	.849
3. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้องค์การประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง	.388	นำไปใช้	.863
4. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	.580	นำไปใช้	.854
5. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ	.496	นำไปใช้	.858
6. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้ท่านเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในองค์การได้	.672	นำไปใช้	.850
7. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.553	นำไปใช้	.856
<b>ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้</b>			
1. ขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรชัดเจนและใช้งานง่าย	.331	นำไปใช้	.866
2. ท่านสามารถเข้าใจและเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้ง่าย	.442	นำไปใช้	.861
3. ท่านสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบได้ด้วยตนเอง	.495	นำไปใช้	.864

ข้อคำถาม	ค่า (r)	ผลการพิจารณา	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4. ท่านไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการทำงานระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร	.574	นำไปใช้	.854
5. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้คุณเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก	.561	นำไปใช้	.855
6. ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรช่วยให้คุณวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น	.489	นำไปใช้	.859
7. ท่านสามารถทำงานด้วยระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากรได้ดีกว่าระบบงานเอกสารเดิมที่เคยใช้	.541	นำไปใช้	.856
<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>			<b>.866</b>

ภาคผนวก จ  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวแก้วดา ยี่โชติช่วง	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5410521506	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิทยาศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2551
ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์		

## การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

แก้วดา ยี่โชติช่วง. 2558. “ปัจจัยเชิงสาเหตุการยอมรับและพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่”, ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5 (พ.ศ. 2558) 17 กรกฎาคม 2558 มหาวิทยาลัยศิลปากร. หน้า 528-544. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร