



อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

อัญชริกา ไชยคำวัง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



THE INFLUENCE OF PERCEIVED WORKLOAD AND INFORMATION
TECHNOLOGY ACCEPTANCE ON EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY
IN AN ORGANIZATION UNDER THE REGIONAL HEALTH
PROMOTION CENTER 10 UBON RATCHATHANI

AUNCHARIKA CHAIKAMWANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2025
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี” สำเร็จลุล่วงไปด้วยความอนุเคราะห์ และความเมตตากรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร คำโสม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม ประธานกรรมการสอบ และ รองศาสตราจารย์ ดร.พิชญาดา พันผา กรรมการสอบ ที่กรุณาให้ความรู้ ประสบการณ์ คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม ที่ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมทัศน์ ทักวา ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ และ ดร.สุพัตรา บุญเจียม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานอนามัยแม่และเด็ก ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม และขอขอบคุณ คุณสุประวีณ วดีวุฒิพงศ์ ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการด้านเอกสาร และประสานงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณครอบครัว พี่น้องร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 16 ตลอดจนผู้มีพระคุณที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่สามารถกล่าวได้หมด ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกำลังใจอันดีจากทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

อัญชริกา ไชยคำวัง
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ผู้วิจัย : อัญชริกา ไชยคำวัง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร คำโสม

คำสำคัญ : การรับรู้ภาระงาน, การยอมรับเทคโนโลยี, ประสิทธิภาพการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ภาระงาน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ประชากรหรือกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี จำนวนประชากร 165 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากที่สุด รับรู้ภาระงานและมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก (2) การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าการรับรู้ภาระงานด้านผลสำเร็จของงาน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยกำหนดแนวทางการบริหารภาระงานและวางแผนพัฒนารายบุคคล

ABSTRACT

TITLE : THE INFLUENCE OF PERCEIVED WORKLOAD AND INFORMATION TECHNOLOGY ACCEPTANCE ON EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY IN AN ORGANIZATION UNDER THE REGIONAL HEALTH PROMOTION CENTER 10 UBON RATCHATHANI

AUTHOR : AUNCHARIKA CHAIKAMWANG

DEGREE : MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : ASST. PROF. BUSSAKORN KHUMHOME, Ph.D.

KEYWORDS : PERCEIVED WORKLOAD, TECHNOLOGY ACCEPTANCE, WORK EFFICIENCY

The purposes of this study were: (1) to examine the levels of perceived workload, information technology acceptance, and employees' work efficiency among personnel under the Regional Health Promotion Center 10, Ubon Ratchathani; and (2) to investigate the influence of perceived workload and information technology acceptance on employees' work efficiency within the same organization.

The population or target group consisted of 165 employees working at the Regional Health Promotion Center 10, Ubon Ratchathani. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods employed in this study included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation analysis.

To test the research hypotheses, multiple regression analysis was utilized. The results revealed that: (1) The employees demonstrated the highest level of information technology acceptance, while their perceived workload and work efficiency were at high levels. (2) Perceived workload and information technology acceptance significantly influenced employees' work efficiency under the Regional Health Promotion Center 10, Ubon Ratchathani, at the 0.05 level. It was found that the task accomplishment dimension of perceived workload, as well as the perceived ease of use and attitude toward use dimensions of information technology acceptance, significantly influenced the work efficiency of personnel under the Regional Health Promotion Center 10, Ubon Ratchathani, at the 0.01 level. The research findings can be utilized to establish guidelines for workload management and individual development planning.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานในการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	20
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากร หรือกลุ่มเป้าหมาย	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
3.3 การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร	41
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของการวิจัย	43
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	49
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	50
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปข้อมูลในการทำวิจัย	57
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	60
5.4 ข้อเสนอแนะ	63
เอกสารอ้างอิง	66
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามงานวิจัย	77
ข ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม	84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปองค์ประกอบของการรับรู้ภาระงาน (ตัวแปรอิสระ)	30
2.2	สรุปองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี (ตัวแปรอิสระ)	31
2.3	สรุปองค์ประกอบประสิทธิภาพการทำงาน (ตัวแปรตาม)	32
3.1	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach)	39
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร	41
4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาระงาน	44
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	45
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน	47
4.5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	49
4.6	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	50
4.7	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	52
4.8	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณองค์ประกอบของอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	53
4.9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณภาพรวมของอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	55

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	สถิติการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม	2
1.2	กรอบแนวคิด	6
2.1	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 1 (TAM1: The Technology Acceptance Model 1)	15
2.2	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2: Technology Acceptance Model 2)	16

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

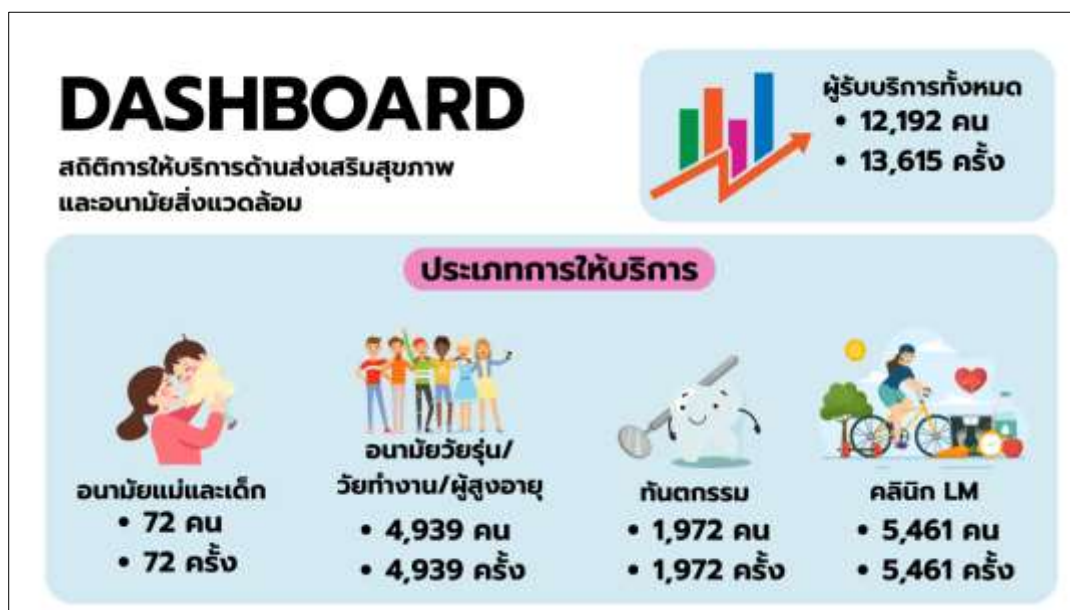
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายทางสาธารณสุขหลายด้านที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งปัญหาเด็กไทยมีภาวะเตี้ย (Stunting) ร้อยละ 12.37 ภาวะโลหิตจาง (Anemia) ร้อยละ 33.59 ภาวะน้ำหนักเกินในเด็ก (Childhood Overweight) ร้อยละ 8.77 และภาวะขาดสารอาหาร (Wasting) ร้อยละ 5.90 สะท้อนถึงปัญหาด้านโภชนาการและพฤติกรรมสุขภาพที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ความครอบคลุมของการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อยู่ที่ร้อยละ 56.49 ซึ่งยังต่ำกว่าเป้าหมายที่องค์การอนามัยโลก (WHO) กำหนดไว้ที่ร้อยละ 70 ภายในปี 2573 (กรมอนามัย, 2568: เว็บไซต์) จึงเป็นประเด็นสุขภาพสำคัญที่ต้องอาศัยการดำเนินงานของหน่วยงานด้านการส่งเสริมสุขภาพระดับภูมิภาค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี เป็นหน่วยงานระดับภูมิภาคที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมทุกช่วงวัย ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ครอบคลุม 5 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร และสุรินทร์ มีประชากรรวมกว่า 6.3 ล้านคน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2568: เว็บไซต์) โดยในเดือนมกราคม – ตุลาคม 2568 ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ให้บริการประชาชนกว่า 12,192 คน รวม 13,615 ครั้ง แบ่งเป็น งานส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก 72 ราย งานอนามัยวัยรุ่น วัยทำงาน และผู้สูงอายุ 4,939 ราย งานทันตกรรม 1,972 ราย และคลินิกปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (LM) 5,461 ราย ดังภาพที่ 1.1 ทั้งนี้ ศูนย์อนามัยที่ 10 ยังบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่เพื่อส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างครอบคลุม จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองต่อเป้าหมาย พันธกิจของกรมอนามัยที่ว่า “อภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วมด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม” (กรมอนามัย, 2568: เว็บไซต์) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การยอมรับเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างองค์กร การรับรู้ภาระงาน และภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นต้น



ภาพที่ 1.1 สถิติการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม
ที่มา: กรมอนามัย (2568: เว็บไซต์)

จากลักษณะภารกิจของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ที่ต้องให้บริการครอบคลุมทุกช่วงวัยและพื้นที่ที่รับผิดชอบ บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี จึงเผชิญกับภาระงานที่สูงทั้งในเชิงปริมาณ จำนวนผู้รับบริการต่อคนต่อปี และเชิงคุณภาพ ความซับซ้อนของการดำเนินงาน เช่น งานติดตามโภชนาการเด็กและการประเมินสุขภาพอนามัยสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นแรงกดดันโดยตรงต่อบุคลากร ที่ต้องแบกรับภาระงานเพิ่มขึ้นท่ามกลางข้อจำกัดของจำนวนบุคลากรและทรัพยากร อีกทั้งยังมีการสับเปลี่ยนบุคลากรไปอยู่กลุ่มงานใหม่เป็นประจำทุกปีงบประมาณ ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป การเรียนรู้งานใหม่ทำให้ต้องใช้เวลาและความพยายามมากกว่าเดิม ซึ่งการรับรู้ภาระงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม งานวิจัยของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) พบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การขาดแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach and Leiter (2008a) ที่พบว่า การรับรู้ภาระงานว่ามีมากเกินไปทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจะทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ทำให้ความสามารถในการจัดการกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายลดลง จนทำให้เกิดความเครียด และยังส่งผลกระทบต่อทั้งด้านสุขภาพและด้านการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และทำให้บุคลากรต้องทำงานล่วงเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมลรัตน์ โนนติवाल (2561) ที่พบว่า ความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนักมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานราชการ ยังมีงานวิจัยที่พบว่าภาระงานยังส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน Herawati et al. (2023) พบว่า ภาระงานส่งผลโดยตรง

ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรที่รับรู้ภาระงานในระดับที่เหมาะสมจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดี มีแรงจูงใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ส่งผลให้งานมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพ ในทางกลับกันภาระงานที่มากเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และลดความพึงพอใจในงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง อีกทั้งงานวิจัยของ Siswanto et al. (2019) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการทำงาน กล่าวคือเมื่อภาระงานมากขึ้นในระดับที่เหมาะสม จะกระตุ้นความขยัน ความมุ่งมั่น และเพิ่มผลงาน แต่หากมากเกินไป ความเครียดจะเพิ่มขึ้นจนประสิทธิภาพลดลง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Yasin et al. (2017) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Kloot and Martin (2000) ระบุว่า การจัดการภาระงานที่ดีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ แม้ว่าภาระงานอาจส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจได้ แต่การบริหารจัดการภาระงานก็สามารถช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้เช่นกัน บุคลากรใดที่ขอความท้าทายจากภาระงาน จะกระตุ้นหรือเรียนรู้ที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง ในทางกลับกันประสิทธิภาพจะลดลงหากงานนั้นมีความท้าทายน้อย นอกจากนี้งานวิจัยของ Bruggen (2015) ได้ระบุว่า ภาระงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรคือ ภาระงานในระดับปานกลาง (moderate workloads) ประสิทธิภาพของบุคลากรสามารถเพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่องตราบใดที่มีการควบคุมภาระงานให้อยู่ในระดับดังกล่าว ขณะที่ภาระงานที่หนักเกินไปจะส่งผลกระทบต่อสภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคลากร อีกทั้งงานวิจัยของ Fatemeh, Khaleghnejad and Chinisaz (2021) ได้ศึกษาภาระงานทางจิตใจของพนักงานในห้องควบคุมโรงงาน โดยใช้แบบวัดภาระงาน NASA-TLX พบว่า ภาระงานที่สูงส่งผลให้ความสามารถในการทำงานลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งยืนยันว่า การรับรู้ภาระงานเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ขณะเดียวกันศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้พยายามนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อลดภาระงานของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของกรมอนามัยที่ว่า “อภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วมด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม” (กรมอนามัย, 2568: เว็บไซต์) โดยได้มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ เช่น ระบบบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพ (Health Data Center: HDC) เป็นต้น ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร เพิ่มความรวดเร็วในเข้าถึงข้อมูล อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์กร โดยแบบจำลอง Technology Acceptance Model (TAM1) ของ Davis (1993) ระบุว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรคือ การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และ

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา สอนดี (2563) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงานราชการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อเทคโนโลยีจะมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและสามารถลดข้อผิดพลาดได้มากกว่า ขณะที่ กชพรรณ สีนธัญ (2566) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้เทคโนโลยีและทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรสาธารณสุขในยุคดิจิทัล

ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ในฐานะหน่วยงานระดับภูมิภาคภายใต้กรมอนามัย มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประชาชนในพื้นที่ 5 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร สถานการณ์ดังกล่าวทำให้บุคลากรต้องเผชิญกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ขณะเดียวกันยังต้องปรับตัวเข้าสู่ระบบการทำงานรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการข้อมูลและให้บริการสุขภาพ หากบุคลากรรับรู้ภาระงานที่ตนเองได้รับมอบหมายสูงเกินไป หรือไม่ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ ย่อมส่งผลต่อคุณภาพงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา อิทธิพลของการรับรู้ภาระงาน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยทั้งสองต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเชิงประจักษ์ และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปกำหนดแนวทางบริหารจัดการภาระงานให้เหมาะสม และนำไปวางแผนพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับพันธกิจของกรมอนามัยและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการสู่ Government 4.0 ต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

จากข้อมูลที่มาและความสำคัญของงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามการวิจัยไว้ดังนี้

1.2.1 บุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีการรับรู้ภาระงาน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับใด

1.2.2 การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

จากคำถามการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ภาระงาน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

1.3.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1.4.1 การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

1.4.2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี จำนวน 165 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัย เริ่มตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึง 30 สิงหาคม พ.ศ. 2568

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ

1) การรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วย

1.1) ความต้องการด้านจิตใจ

1.2) ความต้องการด้านร่างกาย

1.3) ความต้องการด้านเวลา

1.4) ด้านผลสำเร็จของงาน

1.5) ด้านความพยายาม

1.6) ความคับข้องใจ

2) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

2.1) การรับรู้ว่ายเทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งาน

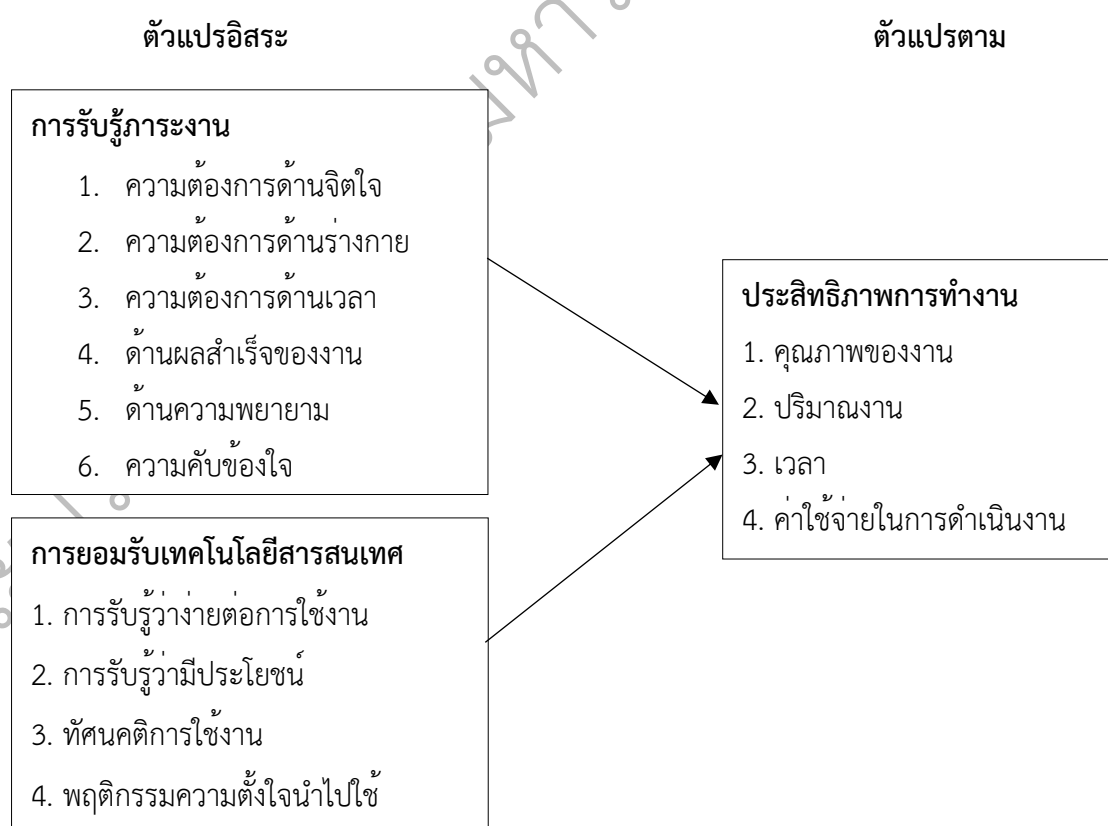
- 2.2) การรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีมีประโยชน์
- 2.3) ทักษะการใช้เทคโนโลยี
- 2.4) พฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีไปใช้

1.5.3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย

- 1) คุณภาพของงาน (Quality)
- 2) ปริมาณงาน (Quantity)
- 3) เวลา (Time)
- 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs)

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1993) และงานวิจัยของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559); Maslach & Leiter (2008b) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิด

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1.7.1 การรับรู้ภาระงาน หมายถึง การที่บุคคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี รับรู้ถึง ลักษณะงาน ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความซับซ้อนของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความเร่งด่วน และแรงกดดันในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้บุคคลต้องใช้เวลาความพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1.7.1.1 ความต้องการด้านจิตใจ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าในงานนั้น ๆ ต้องใช้สมาธิหรือความคิดมากน้อยแค่ไหน

1.7.1.2 ความต้องการด้านร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่างานนั้นต้องใช้แรงกายมากน้อยแค่ไหน

1.7.1.3 ความต้องการด้านเวลา หมายถึง การรับรู้ว่างานนั้น ๆ มีข้อจำกัดด้านเวลามากน้อยแค่ไหน

1.7.1.4 ด้านผลสำเร็จของงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงาน

1.7.1.5 ด้านความพยายาม หมายถึง การรับรู้ถึงความพยายามที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นให้สำเร็จ

1.7.1.6 ความคับข้องใจ หมายถึง การรับรู้ถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานนั้น

1.7.2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี รับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ มีประโยชน์ต่อการทำงาน ใช้งานง่าย สะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการทำงานของบุคคลากร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.7.2.1 การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้หรือใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

1.7.2.2 การรับรู้ว่ามีประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้มีคุณค่าและสามารถลดเวลา ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนงาน และช่วยให้ทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.7.2.3 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ทักษะต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน มองว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการทำงาน

1.7.2.4 พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ หมายถึง ความตั้งใจหรือความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จริงในการทำงาน

1.7.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยจัดการข้อมูล เช่น การเก็บข้อมูล คำนวณ และส่งต่อข้อมูล ให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.7.4 ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาดที่ส่งผลเสียต่อองค์กร ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเหมาะสม และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.7.4.1 คุณภาพของงาน หมายถึง ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ ไม่เกิดข้อผิดพลาด

1.7.4.2 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายและสามารถทำสำเร็จได้ในระยะเวลาที่กำหนด

1.7.4.3 เวลา หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการบริหารเวลาให้การปฏิบัติงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความตรงต่อเวลา

1.7.4.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการใช้ทรัพยากร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณในการทำงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

1.8.1 ผู้บริหารศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในมิติวางแผนอบรม พัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรได้

1.8.2 เป็นแนวทางในการจัดการภาระงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ภาระงาน

Hobfoll (2002) ได้อธิบายความหมายของการรับรู้ภาระงาน คือ การที่บุคคลประเมินว่าทรัพยากรที่มี เช่น พลังงาน เวลา หรือความสามารถ เพียงพอหรือไม่สำหรับตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังในงานที่ได้รับมอบหมาย

Dermerouti et al. (2005) ได้อธิบายถึงการรับรู้ภาระงานไว้ว่า เป็นการรับรู้ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงานที่องค์กรมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบซึ่งอาจเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรต้องใช้ความอดทนและความพยายามสูงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อทำให้สำเร็จตามเป้าหมายและอาจเกิดความเครียดหากไม่สามารถทำให้สำเร็จได้

ทัศนีย์ สิรินพมณี, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2563) ได้ให้นิยามความหมายการรับรู้ภาระงาน คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ปริมาณงานหรือภาระงานที่หน่วยงานมอบหมายให้รับผิดชอบ หากภาระงานมากเกินไปและมีระยะเวลาการทำงานที่จำกัด อาจก่อให้เกิดความเครียดกับผู้ทำงานหากทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ

ลนิตา แท่งเพชร (2558) ให้ความหมายการรับรู้ภาระงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรถึงปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถของบุคลากรที่จะทำให้สำเร็จ หรือมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้อง

พัลพัส สุวรรณวาทีน (2559) ให้ความหมายการรับรู้ภาระงาน หมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคลที่ใช้จัดการการทำงาน โดยสิ่งที่แต่ละคนรับรู้เกี่ยวกับภาระงานนั้น อาจมีความแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ สติปัญญา ทักษะ หรือประสบการณ์ของแต่ละคน

โดยสรุปการรับรู้ภาระงาน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงลักษณะงาน ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความซับซ้อนของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความเร่งด่วน และแรงกดดันในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

2.1.2 องค์ประกอบและการวัดการรับรู้ภาระงาน

Hart (2006) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่สะท้อนการรับรู้ภาระงานที่ดีที่สุดด้วยเครื่องมือ NASA-TLX เป็นการประเมินการจัดการภาระงานทางกาย ความคิดและจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานที่ซับซ้อน ต้องใช้ร่างกายร่วมกับความคิด และการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเหนื่อยล้า ความผิดพลาดในการทำงาน คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถวัดได้จาก 6 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านการใช้ความคิดหรือจิตใจ ต้องใช้ความคิดมากหรือน้อยในการทำงาน เช่น การแก้ปัญหา การคำนวณ หรือการจดจำข้อมูล หรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน
- (2) ด้านความต้องการทางร่างกาย เป็นการรับรู้ว่าในงานนั้น ๆ ต้องใช้แรงกายหรือความเหนื่อยล้าทางร่างกาย เช่น งานที่ต้องยกของหนัก ใช้แรงกาย หรือทำงานในสภาพแวดล้อมที่ต้องออกแรงมาก
- (3) ด้านความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย
- (4) ด้านผลการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงาน
- (5) ด้านความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นการรับรู้ถึงความพยายามที่ต้องใช้ในการทำงานนั้น
- (6) ด้านความคับข้องใจ เป็นการรับรู้ถึงระดับความหงุดหงิด คับข้องใจที่เกิดขึ้นจากงานนั้น ๆ

พลิชฐ์ อุบัวบล (2565) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยพิจารณาการรับรู้ภาระงาน จากตัวแปร 6 ตัวแปร (1) ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (2) ปัจจัยบทบาทในองค์กร (3) ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ (4) ปัจจัยด้านองค์กร (5) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว (6) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากที่สุด และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ภาระงานอย่างน้อย 1 ตัวแปรส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ฐิติกันต์ ศรีม่วง (2565) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายจากภาระงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยประเมินปัจจัยด้านภาระงาน ซึ่งพัฒนาจาก NASA Task Load Index (NASA-TLX) ซึ่งเป็นมาตรวัดภาระงานที่ครอบคลุม 6 มิติ ได้แก่ ความต้องการด้านจิตใจ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการด้านเวลา ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความพยายาม และระดับความหงุดหงิด และใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับในการวัด เพื่อเสริมการวัดการรับรู้ภาระงานในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ชีวิตการทำงานที่รบกวนชีวิตส่วนตัว และชีวิตส่วนตัวที่กระทบการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในทางกลับกัน ชีวิตการทำงานส่งผลเกื้อหนุนชีวิตส่วนตัว ชีวิตส่วนตัวส่งผลเกื้อหนุนชีวิตการทำงาน กลับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยทางสถิติ และได้ให้ข้อเสนอแนะในลดความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยควรตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ภาระงาน สวัสดิการ ที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

ลลิตา แท่งเพชร (2558) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นการรับรู้ภาระงานที่ปรับปรุงและอ้างอิงตามแนวคิดของไครม์เยอร์และโดเฮอร์ตี้ (Kirmeyer and Dougherty, 1988) โดยคำถามครอบคลุมถึงปริมาณงาน คุณภาพงาน และข้อจำกัดด้านเวลาที่บุคลากรเผชิญ

พัลพศ สุวรรณวาทิน (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน โดยวัดการรับรู้ภาระงานด้วยแบบสอบถามที่พัฒนามาจาก NASA-TLX ซึ่งประเมินองค์ประกอบ 6 องค์ประกอบ คือ ความต้องการด้านจิตใจ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านเวลา ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านความพยายาม และความคับข้องใจ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยสรุปการรับรู้ภาระงานสามารถวัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการด้านจิตใจ เช่น การใช้ความคิดหรือการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความต้องการด้านร่างกาย ด้านความต้องการด้านเวลา ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านความพยายาม และความหงุดหงิด ซึ่งครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ภาระงาน

Dermerouti et al. (2002) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วย

2.1.3.1 ภาระงาน คือ งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง

2.1.3.2 ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน เป็นการที่บุคลากรไม่มีเวลาเพียงพอที่จะสามารถทำงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงทันตามเวลาที่กำหนด

2.1.3.3 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาขอรับบริการ

2.1.3.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เป็นลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานที่ส่งผลต่อการทำงาน

2.1.3.5 เงินเดือนและผลประโยชน์ต่าง ๆ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับเป็นการตอบแทนจากการทำงานประจำในจำนวนคงที่

โดยสรุปการรับรู้ภาระงานของบุคลากรไม่ได้เกิดจากปริมาณงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงโครงสร้างและสิ่งแวดล้อมการทำงาน ทั้งในมิติของเวลา การปฏิสัมพันธ์ ความพร้อมของทรัพยากร และผลตอบแทน

2.1.4 ผลของการรับรู้ภาระงาน

Siswanto et al. (2019) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าเมื่อบุคลากรมีภาระงานในระดับที่เหมาะสม จะเกิดแรงกระตุ้นให้เกิดความขยัน ความมุ่งมั่น และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามหากภาระงานมากเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้า ซึ่งจะลดประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

Herawati et al. (2023) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรที่ได้รับภาระงานในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรจะมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันภาระงานที่มากเกินไปหรือไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และลดคุณภาพของผลงาน

Maslach and Leiter (2008a) พบว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ภาระงานว่ามีมากเกินไปทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จะทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ทำให้ความสามารถในการจัดการกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายลดลง จนทำให้เกิดความเครียด และยังส่งผลกระทบต่อทั้งด้านสุขภาพและด้านการทำงาน คือ ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ

Cordes and Dougherty (1993) พบว่า ถ้าบุคลากรรับรู้ภาระงานในเชิงคุณภาพมากเกินไป เช่น งานมีความซับซ้อนมาก บุคลากรจะรู้สึกว่าคุณภาพงานในขณะนั้น ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรรับรู้ภาระงานเชิงปริมาณมากเกินไป เช่น มีงานจำนวนมากที่ต้องเร่งทำให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้น บุคลากรจะรู้สึกว่าคุณภาพงานไม่สอดคล้องตามกำหนดได้ ส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติต้องงานไปในทางลบเกิดความรู้สึกไม่ผูกพันต่องาน

เสาวลักษณ์ สระศรีสม (2564) ศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่า ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน มี

ความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ภาระงานที่มากไม่ได้ทำให้บุคลากรมีความผูกพันในงานมากขึ้น แต่ลักษณะงานเป็นงานราชการ มีความมั่นคงกว่าเอกชนและยังมีสวัสดิการต่าง ๆ ทำให้ยังมีความผูกพันในงานอยู่ และภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ภาระงานยังส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

Gyaltshen, Hengudomsub and Wacharasin (2021) ศึกษาผลกระทบด้านจิตใจและปัจจัยที่ส่งผลในพยาบาลที่ทำงานโรงพยาบาลรักษาผู้ป่วยโควิด-19 โดยมีตัวแปรทั้งหมด 6 ตัวแปร ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไป
- (2) ความรู้เกี่ยวกับโควิด-19
- (3) ความกลัวเกี่ยวกับโควิด-19
- (4) ความเลื่อมใสและปฏิบัติด้านศาสนา
- (5) การรับรู้ภาระงาน
- (6) การรับรู้การสนับสนุนจากหน่วยงาน

พบว่า ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับโควิด-19 ที่สัมพันธ์กับผลกระทบด้านจิตใจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความกลัวเกี่ยวกับโควิด-19 ความเลื่อมใสและปฏิบัติด้านศาสนา การรับรู้ภาระงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากหน่วยงาน สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของผลกระทบด้านจิตใจได้ การรับรู้ภาระงานเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลกระทบด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุมลรัตน์ โนนติवाल (2561) ศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรราชการ พบว่า ความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนักมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรราชการ

พัลพศ สุวรรณวาทีน (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งภาระงานในทุก ๆ แบบ ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การขาดแรงจูงใจ มีอัตราการลาออกสูง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนงานได้

Rashed et al. (2022) ศึกษาการรับรู้ของพยาบาลเกี่ยวกับภาระงานและการทำงาน ประกอบด้วย 2 ด้าน หลัก ๆ คือ การทำงานตามหน้าที่ที่ต้องทำ (Job Task Performance) และการทำงานในบริบทองค์กร (Contextual Performance) พบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับผลการทำงานของพยาบาล อย่างไรก็ตามภาระงานที่มากเกินไปอาจทำให้พยาบาลไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปการรับรู้ภาระงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย ในปริมาณที่เหมาะสมจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มุ่งมั่น และประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น แต่หากบุคลากรได้รับมอบหมายภาระงานในปริมาณมาก หรือซับซ้อนเกินไป ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีผลต่อการตัดสินใจลาออก

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้นิยามการยอมรับเทคโนโลยี คือ องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3 ด้าน คือ พฤติกรรม ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

อัครเดช ปิ่นสุข ข (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยผู้ใช้มีการคิดวิเคราะห์วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ และเมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานแล้วพอใจจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

สุทิพย์ ประทุม และสร้อยณี อุเสินยาง (2565) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การยอมรับนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน สามารถสร้างประโยชน์แก่ผู้ทำงานปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ว่าเทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งาน และเพิ่มความรู้ ทักษะ รวมถึงประสบการณ์ในด้านเทคโนโลยีของผู้ทำงาน

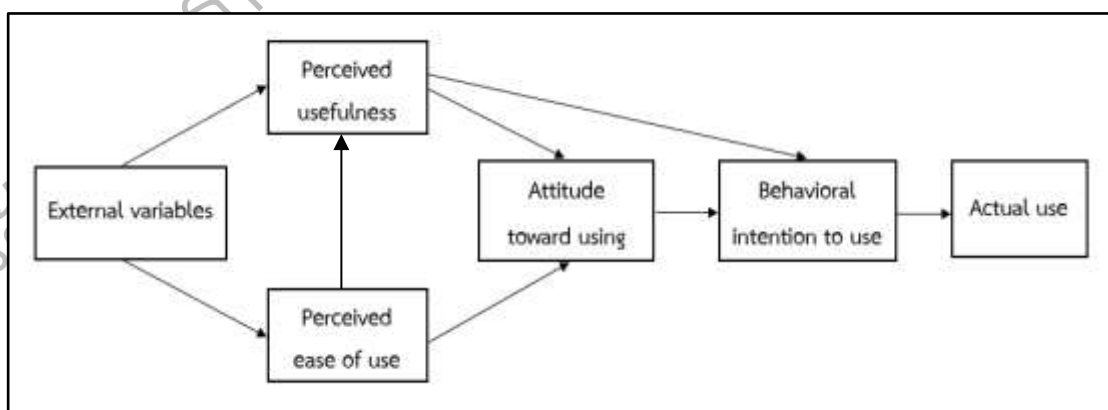
ชนนิกานต์ อ่อนมา (2567) ให้ความหมายการยอมรับเทคโนโลยี คือ การใช้งานเทคโนโลยีในการทำงานที่มาจากความเข้าใจและให้ความสำคัญ ทำให้ง่ายต่อการใช้งานและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

โดยสรุปการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ถึงความง่ายและรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติต่อการใช้งานเทคโนโลยี พฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีไปใช้ และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริงในการทำงาน

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

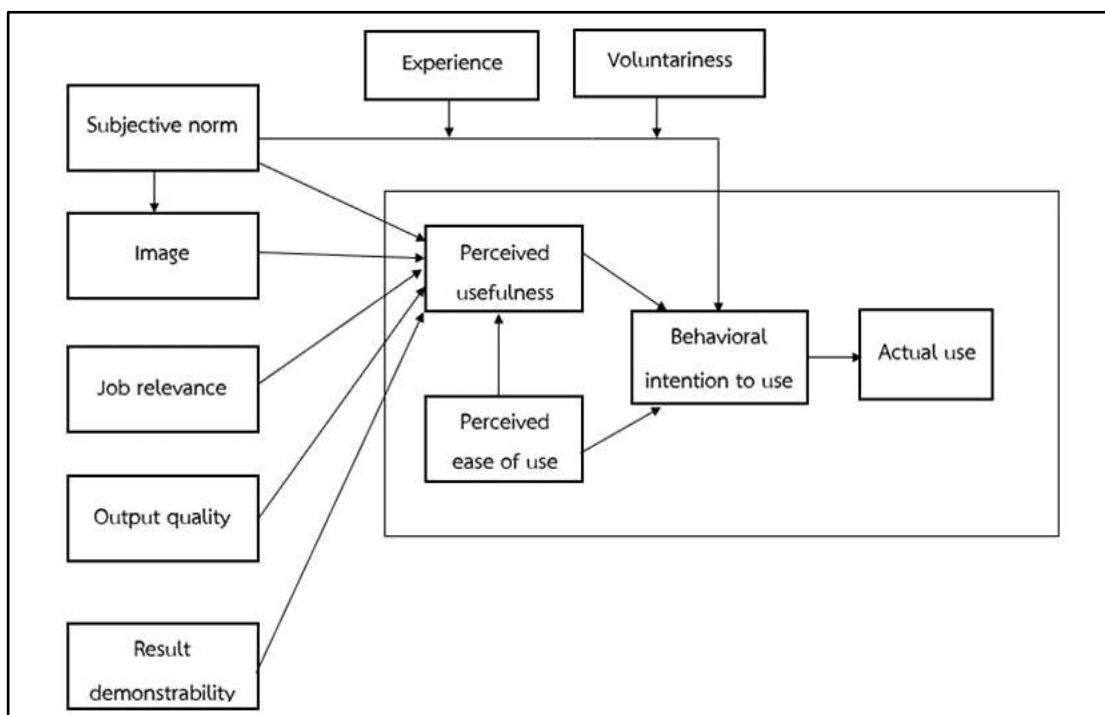
Davis et al. (1989) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM 1: The Technology Acceptance Model 1) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (TRA: The theory of Reasoned Action) โดย TAM เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกต่าง ๆ (External Variables) ที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรรับรู้ของผู้ใช้ คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นระดับการรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) เป็นระดับการใช้งานของผู้ใช้งานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานยังส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ โดยทั้ง 2 ปัจจัย ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward using) นำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral intention to use) และทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง (Actual use) มีรายละเอียดตัวแปรและปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

- (1) ปัจจัยภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ ประสบการณ์
- (2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ เป็นตัวกำหนดการรับรู้ระดับบุคคล เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการทำงาน หรือประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้น ๆ
- (3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นการรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย โดยการใช้นั้นไม่ต้องใช้ความพยายามมาก การใช้งานไม่ซับซ้อน
- (4) ทัศนคติต่อการใช้งาน เป็นผลจากปัจจัยภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งทัศนคติต่อการใช้งานจะก่อให้เกิด
- (5) พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และส่งผลให้เกิด
- (6) พฤติกรรมการใช้งานจริง



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 1 (TAM1: The Technology Acceptance Model 1)

ที่มา: Davis et al. (1989)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2 :Technology Acceptance Model 2)
ที่มา: Venkatesh and Davis (2000)

Venkatesh and Davis (2000) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2: Technology Acceptance Model 2) มีการปรับปรุงที่ปัจจัยภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ให้มีความทันสมัยและครอบคลุมมากขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลจากสังคม (Social Influence Process) ประกอบไปด้วย บรรทัดฐานการแสดงพฤติกรรม (Subjective norm) ของบุคคลที่อยู่โดยรอบเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และภาพลักษณ์การใช้เทคโนโลยี (Image) (2) ปัจจัยที่มีลักษณะประจำ ประกอบไปด้วย ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results demonstrability) สำหรับตัวแปรประสบการณ์ (Experience) เป็นการกระทำหรือการพบเห็นที่ผ่านมาของผู้ใช้งาน และความสมัครใจ (Voluntariness) เป็นระดับของการรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วยความสมัครใจ เกิดความเชื่อและความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่โดยรอบ และความตั้งใจที่จะใช้งาน และปัจจัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน คุณภาพของผลลัพธ์ และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานในเชิงบวก

สุทธิพิย ประทุม และสร้อยณี อุเสียนาง (2565) ได้สรุปรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 ปัจจัย 5 องค์ประกอบ

(1) ปัจจัยด้านการยอมรับความง่ายต่อการใช้งาน คือ การรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ จะส่งผลให้ทราบถึงการใช้งานที่ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและเป็นประโยชน์ โดยการยอมรับความง่ายต่อการใช้งานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

(1.1) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี พิจารณาถึงความประทับใจครั้งแรกต่อการใช้งาน ทักษะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม แรงจูงใจภายใน และความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยตรง

(1.2) อิทธิพลทางสังคม พิจารณาถึงบรรทัดฐานของบุคคล ปัจจัยทางสังคม และภาพลักษณ์

(1.3) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พิจารณาถึงการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมความประพฤติ ความสอดคล้องในการใช้งาน

(2) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับความเชื่อส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งคาดว่าจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานทางด้านเทคโนโลยีที่มีการใช้งานที่ไม่ยากเกินไป รวมไปถึงความรวดเร็วและความถูกต้อง ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

(2.1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ พิจารณาถึงการตระหนักถึงควมมีประโยชน์ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ การจัดการทรัพยากรให้มีความเหมาะสม และผลที่จะตามมาในระยะยาว

(2.2) ความคาดหวังในการใช้งาน เป็นองค์ประกอบที่พิจารณาถึงการตระหนักถึงความง่าย ง่าย ความซับซ้อนในการใช้งาน

โดยสรุปทฤษฎีและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีทฤษฎีเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน เป็นแกนหลักที่กำหนด ความตั้งใจ และพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีไปใช้งานจริง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้รับอิทธิพลจาก ปัจจัยภายนอก สังคม สภาพแวดล้อมต่าง ๆ

2.2.3 การวัดการยอมรับเทคโนโลยี

สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน และประสพชัย พสุนนท์ (2564) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับนักศึกษา โดยใช้ตัวแปร 3 ตัวแปร ในการวัดการยอมรับเทคโนโลยี คือ

(1) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3) ทักษะต่อการใช้งาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา สามารถจำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาจำนวน 117 คน เป็นกลุ่มที่ยอมรับประโยชน์จากการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านแอปพลิเคชันให้เลือกใช้งานได้มาก ด้านมีการพัฒนาและปรับปรุงซอฟต์แวร์อยู่เสมอ กลุ่มที่ 2 มีนักศึกษาจำนวน 16 คน เป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นักศึกษาใช้อยู่ กลุ่มที่ 3 มีนักศึกษาจำนวน 135 คน เป็นกลุ่มที่มี

การยอมรับเทคโนโลยีสูงในทุก ๆ ด้าน และกลุ่มที่ 4 มีนักศึกษาจำนวน 125 คน เป็นกลุ่มที่ยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นักศึกษาใช้อยู่

กานุกร เตชะชุมหกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2562) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรที่ศึกษา ประกอบไปด้วย (1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (2) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (3) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน (4) ความมีประสิทธิภาพ พบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีการให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านความง่ายในการใช้งาน ทักษะ ด้านคุณภาพ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ ด้านความมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับด้านความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2566) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยวัดการยอมรับเทคโนโลยีด้วยการสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับ (1) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (2) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (3) ทักษะการใช้ และ (4) พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้านทัศนคติการใช้ เป็นมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และ พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ ส่วนการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าทั้ง 4 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสรุปการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร สามารถวัดได้จาก การรับรู้ถึงความง่ายต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งาน

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศและปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ

สุพรรณิรัตน์ รตนโรจน์มงคล (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยี 7 ปัจจัย คือ (1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (2) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (3) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน (4) ปัจจัยด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ทักษะต่อการใช้งาน และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทักษะต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยมีการส่งผลไปในทิศทางเดียวกัน ในการกลับกันสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR2020 ในทางตรงกันข้าม

โดยสรุปการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ทักษะที่ดีต่อเทคโนโลยี และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.5 ผลของการใช้เทคโนโลยี

กชพรรณ สีนุฉาย (2566) ศึกษาการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พิจารณาจาก (1) การบรรลุวัตถุประสงค์ (2) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) ประสิทธิภาพในการทำงาน และ (4) ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า (1) ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับมาก (2) ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แตกต่างกัน (3) ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับรู้ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน และด้านการบริหารจัดการ และ (4) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พบว่า ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนต่าง ๆ ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการต่าง ๆ และฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ฐิตาภา จันทโรจน์, นฤมล กุมาพันธ์ และธนัสภา โรจนตระกูล (2565) กล่าวถึงเทคโนโลยีกับบริบทการทำงานในภาครัฐหลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้บริบทการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับตัวในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เว็บไซต์และยังมีการพัฒนาโซลูชัน AI เพื่อการวิเคราะห์โรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จะเห็นได้ชัดว่าระบบการทำงานของภาครัฐผ่านการปรับใช้เทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ระบบงานมีความรวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น

ชุติมา สอนดี (2563) ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน (กรณีศึกษา บุคลากรประจำสาขา ธนาคารกรุงเทพ) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ

ทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้พบว่าเจเนอเรชันที่แตกต่างกัน เป็นตัวแปรกำกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

โดยสรุปการทำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น บุคลากรหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และองค์กรมีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน คือ เป็นการกระทำของแต่ละบุคคลซึ่งเกิดจากความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ความซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร ทำให้ทำงานได้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

นรชัย ณ วิเชียร (2563) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง เครื่องบ่งชี้ด้านการประสบความสำเร็จ เป็นการกระทำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเจริญก้าวหน้าหรือดีขึ้นกว่าเดิม

ศักดิ์พัฒน์ มหานิยม (2563) ให้ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานหรือดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยงานที่ได้ออกมานั้นมีคุณภาพ และมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรและเวลาที่ได้ใช้ไป

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การใช้ทักษะและความสามารถอย่างเหมาะสม โดยมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด ทำงานด้วยระเบียบวินัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน

อติติ เพ่งพิโรจ (2565) ให้ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์สูง ทั้งด้านความถูกต้อง มาตรฐาน ปริมาณ และคุณภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานโดยใช้ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยี อย่างประหยัด คุ้มค่า และสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

กฤติณัฐ นวพงษ์ปรีณ (2563) ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน คือ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง เสร็จทันตามกำหนดเวลา และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจ

ชนิกานต์ อ่อนมา (2567) ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานไว้ว่า เป็นการทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยต้องอาศัยทักษะ ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ในการทำงาน

โดยสรุปประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาดที่ส่งผลเสียต่อองค์กร ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง เวลาที่ใช้ในการทำงานเหมาะสม และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.3.2 องค์ประกอบและการวัดประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson and Plowman (1989) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานสามารถวัดได้ดังนี้

(1) คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผลการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้

(3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) คือ การดำเนินงานที่ใช้ต้นทุนหรือลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก

Borman and Motowidlo (1997) ระบุองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลและความสำเร็จในองค์กร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพการทำงานตามหน้าที่ (task performance)

(2) ประสิทธิภาพการทำงานตามบริบท (contextual performance)

รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ (2549) กล่าวถึงหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการพลเรือน โดยมีองค์ประกอบในการประเมินผลงาน ดังนี้

(1) ปริมาณงาน เป็นการพิจารณาปริมาณผลงานเทียบกับเป้าหมาย หรือมาตรฐานของงาน

(2) คุณภาพของผลงาน พิจารณาจากความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และความประณีต

(3) ความทันเวลา เป็นการเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการทำงานกับเวลาที่กำหนด

(4) ผลลัพธ์ พิจารณาจากผลงานเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

(5) การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน พิจารณาจากการใช้ทรัพยากรเทียบกับผลงาน

สมพิศ สุขแสน (2556: เว็บไซต์) กล่าวถึงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้ทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

(1) ด้านความฉับไว เป็นการทำงานอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

(2) ด้านความถูกต้องแม่นยำ คือ งานไม่เกิดความผิดพลาดน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ไม่ประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

(3) ด้านความรู้ คือ การมีองค์ความรู้ในงานที่ปฏิบัติ เป็นผู้แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น และนำความรู้มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

(4) ด้านประสบการณ์ คือ การรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ

(5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative) คือ การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่มาใช้ในองค์กร

สุพรรณา บุญนิติภาพ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญและสิ่งจูงใจให้การทำงานไปสู่เป้าหมายโดยประเมินผลของประสิทธิภาพได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการทำงาน

อหิติ เพ่งพิโรจ (2565) กล่าวว่าในการทำงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้าน คือ คุณภาพของงานตรงตามมาตรฐาน ปริมาณงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ล่าช้า และบริหารค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์สูงสุดโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

โดยสรุปประสิทธิภาพการทำงานสามารถวัดได้จาก 4 องค์ประกอบหลัก ๆ คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน องค์ประกอบเหล่านี้สามารถทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนด

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

นางญา สุวรรณศิลป์ และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

(1) ด้านการสื่อสารแบบเปิด ช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความเข้าใจตรงกัน

(2) ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

(3) ด้านความไว้วางใจ เชื่อใจ สมาชิกในทีมงานเกิดความไว้วางใจและยอมรับในความแตกต่างของบุคคลในทีมจะช่วยให้สมาชิกทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ

- (4) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วยสร้างบรรยากาศของความร่วมมือระหว่างกันภายในทีม
- (5) ด้านการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน จะทำให้ทุกคนเกิดการยอมรับและทำงานตามภาระหน้าที่หรือขอบเขตของตนเองโดยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับบุคคลอื่น

(6) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

Certo (2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย

- (1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย และปัจจัยด้านการบริหารการจัดการ
- (2) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด บุคลากรในองค์กรมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ
- (3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจในการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาระบบเพื่อใช้ในการดำเนินการภายในองค์กร

วรารณ พุ่มยี่หาว (2562) ศึกษาลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก แสดงถึงเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการทำงาน ช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน

กัญธิกา ทองสุข (2562) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล ซึ่งมีตัวแปรเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลพิจารณาจาก (1) ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (2) ด้านการฝึกฝน (3) ด้านสิ่งแวดล้อม และ (4) ด้านการรับรู้ พบว่าความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลในทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กรดิจิทัล กล่าวได้ว่าปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล

จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์ (2565) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการทำงานที่บ้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านความง่ายในการใช้งาน

สิริลักษณ์ เตี้ยคำ (2564) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพิจารณาแรงจูงใจ 2 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านปัจจัยจูงใจ
 - (1.1) ด้านความสำเร็จของงาน
 - (1.2) ด้านการยอมรับนับถือ
 - (1.3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- (1.4) ด้านความรับผิดชอบ
- (1.5) ด้านนโยบายและการบริหาร
- (2) ปัจจัยคำจูน
 - (2.1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - (2.2) ด้านสถานะทางอาชีพ
 - (2.3) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน

พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้าน ส่วนปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหาร และด้านประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และด้านเวลาน้อยที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านรวม พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบุคลากร

อชิพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน พบว่าความสำเร็จของประสิทธิผลองค์การ มีผลมาจากการสนับสนุนของผู้บริหาร การกำหนดกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่ทำงาน รูปแบบการบริหารที่มีความชัดเจนสามารถประสานงานได้รวดเร็ว ระบบงานที่มีความสะดวกมีเทคโนโลยีในการเสริมทักษะให้บุคลากรในการทำงานการจัดสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารและบุคลากรควรมีทัศนคติและทักษะความสามารถด้านปัจจัยการจัดการในองค์การที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน

พัชรญา พงษ์สุทัศน์ (2564) มีการทำงานตามหลักอิทธิบาทธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าหลักอิทธิบาทธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร จำแนกเป็นรายด้านตามความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านวิมังสา ด้านวิริยะ รองลงมาด้านจิตตะ และด้านฉันทะ ตามลำดับ

สาวิตรา สุวรรณ (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยคำจูนในด้านของความมั่นคงของงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบไปด้วย

- (1) การทำงานเป็นทีม เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายและแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- (2) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร เช่น ปัจจัยทางนโยบาย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร
- (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (4) หลักอิทธิบาทธรรม ได้แก่ หลักฉันทะ หลักวิริยะ หลักจิตตะ และหลักวิมังสา

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ศูนย์อนามัยที่ 10 กรมอนามัย (เดิมใช้ชื่อ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี) เป็นศูนย์วิชาการด้านการส่งเสริมสุขภาพระดับเขต สังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้แยกหน่วยงานมาจาก ศูนย์อนามัยที่ 6 ขอนแก่น เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2536 มีบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี จำนวน 165 คน รับผิดชอบดำเนินงานในพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ มุกดาหาร ยโสธร และอำนาจเจริญ ประชาชนรวมกว่า 3,384,855 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2568: เว็บไซต์) สำหรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างและภารกิจของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีรายละเอียดดังนี้ (กรมอนามัย, 2568: เว็บไซต์)

2.4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

วิสัยทัศน์ คือ องค์กรนำสมรรถนะสูงที่เป็นเลิศในการสร้างสรรค์ความรู้ และนวัตกรรมรวมพลังภาคีเครือข่ายขับเคลื่อนการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีด้วยตนเองอย่างยั่งยืน

พันธกิจ คือ ทำหน้าที่ในการสังเคราะห์ใช้ความรู้และดูภาพรวม เพื่อกำหนดนโยบายและออกแบบระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยการประสานงาน สร้างความร่วมมือและกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อการทำงาน

2.4.2 โครงสร้างและระบบกำกับดูแลกรมอนามัย

มีโครงสร้างและระบบการกำกับดูแลหลัก ประกอบด้วย 4 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ กลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มภารกิจด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มภารกิจบริหารยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ และกลุ่มภารกิจอำนวยการ และมีกลไกการกำกับดูแลตนเองและการกำกับดูแลโดยหน่วยงานภายนอก

2.4.3 การกิจศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.4.3.1 ศึกษาวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการเพื่อประยุกต์ใช้องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการบริการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมและการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพในระดับพื้นที่ ที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่น

2.4.3.2 ให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการดำเนินการเฝ้าระวังสถานะสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพ และสภาพแวดล้อมเพื่อสุขภาพ ในระดับพื้นที่ที่รับผิดชอบ

2.4.3.3 เสริมสร้างศักยภาพ ชีตความสามารถและความเข้มแข็ง ให้แก่หน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทุกระดับในการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมและการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพในระดับพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรฐานและกฎหมาย

2.4.3.4 รณรงค์ เผยแพร่ความรู้และเทคโนโลยีด้านบริการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมแก่เครือข่ายประชาชนในระดับพื้นที่ ที่รับผิดชอบ

2.4.3.5 สนับสนุนและกำกับคุณภาพการรับรองมาตรฐานด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ที่รับผิดชอบ

2.4.3.6 ประสานงาน ร่วมมือ สนับสนุน และติดตามนิเทศงานหน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนภาคีเครือข่ายในงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

2.4.3.7 ทำงานร่วมกับหรือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Siswanto et al. (2019) ศึกษาผลของภาระงาน ความเครียดในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เมื่อบุคลากรมีภาระงานในระดับที่เหมาะสม จะเกิดแรงกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มุ่งมั่นในการทำงาน อย่างไรก็ตาม หากภาระงานมากเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้า นอกจากนี้ยังพบว่า ความเครียดในการทำงาน มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

Herawati et al. (2023) ศึกษาผลของภาระงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรที่ได้รับการภาระงานในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถจะมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกัน ภาระงานที่มากเกินไปหรือไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และลดคุณภาพของผลงาน ผลการศึกษาชี้ว่าการบริหารจัดการภาระงานอย่างเหมาะสม โดยให้บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ทำไหวแต่ไม่เกินไปขีดความสามารถ เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับสมรรถนะและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เช่นเดียวกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน แสดงว่าการบริหารภาระงานอย่างสมดุล ควบคู่กับการสร้างระบบสนับสนุนที่เข้มแข็งจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญ

ลลิตา แท่งเพชร (2558) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการ ฝ่ายบริการ และสนับสนุน ลูกค้าย่อยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 154 คน มีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบ 5 ส่วน คือ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) การรับรู้ภาระงาน (3) สัมพันธภาพในการทำงาน (4) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (5) ความเหนื่อยหน่ายในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.328$, $r = 0.357$, $p < 0.01$) การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

ทัศนีย์ สิรินพมณี, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2563) ได้ศึกษาการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่ เป็นตัวแปรกำกับ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 210 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = 0.483, p < 0.01$) และด้านการลดค่าบุคคลอื่น ($r = 0.288; p < 0.01$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.155, p < 0.05$) สัมพันธภาพในงานที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = 0.209, p < 0.01$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.285, p < 0.01$) และด้านการลดคุณค่าบุคคลอื่น ($r = -0.169, p < 0.05$) สำหรับการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = 0.202, p < 0.01$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.272, p < 0.01$) และอิทธิบาทสี่เป็นตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\beta = .011, \Delta R^2 = .255$)

อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงาน (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานและหาข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการเฉพาะในระดับชำนาญการและปฏิบัติการ บุคลากรราชการลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยโดยการคัดเลือกตัวแปรแบบคัดเลือกเข้า (Enter selection) ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ว่ายางานง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ สามารถทำนายหรือพยากรณ์การรับรู้ว่ามีประโยชน์ได้ ร้อยละ 52 การรับรู้ว่ายางานง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้งานและตัวแปรทั้งสองตัว สามารถรวมทำนายทัศนคติการใช้งานได้ ร้อยละ 46 ส่วนทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ สามารถทำนายหรือพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ได้ร้อยละ 33

จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ (2565) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการทำงานที่บ้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของข้าราชการทหารกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการทำงานที่บ้าน และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการทำงานที่บ้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของข้าราชการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ข้าราชการทหาร และบุคลากรราชการ กองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่จังหวัดน่าน

จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทุกด้าน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับชั้นยศข้าราชการทหาร ส่งผลต่อการทำงานที่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

Rashed et al. (2022) ศึกษาการรับรู้ของพยาบาลเกี่ยวกับภาระงานและการทำงานประกอบด้วย 2 ด้าน หลัก ๆ คือ การทำงานตามหน้าที่ที่ต้องทำ (Job Task Performance) และการทำงานในบริบทองค์กร (Contextual Performance) ในโรงพยาบาล El Santa Central โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานเต็มเวลา จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่รับรู้ภาระงานของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในแง่ของปริมาณงานที่ต้องทำในแต่ละวัน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้านการทำงานตามหน้าที่และการทำงานในบริบทมีระดับต่ำถึงปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของการประสานงานและการให้การสนับสนุนทางสังคมและองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ภาระงานและผลการทำงานของพยาบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาระงานที่มากเกินไปอาจทำให้พยาบาลไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรมีการปรับตารางการทำงานให้เหมาะสม รวมถึงการเพิ่มการสนับสนุนทั้งทางด้านอารมณ์และการจัดการภาระงาน เพื่อให้พยาบาลสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดความเครียดจากภาระงานที่เกินกำลัง

ชนิกานต์ อ่อนมา (2567) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการยอมรับเทคโนโลยีต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) โดยมีเป้าหมายเพื่อเปรียบเทียบผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน) และวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ทศนคติ และการสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สถานภาพมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติ และการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การรับรู้ประโยชน์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพดังกล่าว

ณิชาดา นพรัตน์ (2565) ศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรนครากรุงเทพมหานคร สาขางค์จังหวัดปทุมธานี ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงาน การวิจัยใช้วิธีแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากการสุ่มตัวอย่าง

แบบโควตาจำนวน 160 คน จาก 26 สาขา และข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน ซึ่งตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย การยอมรับนวัตกรรม การให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร ส่วนตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการทำงานพบว่าด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือคุณภาพของงาน และปริมาณงานตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 สรุปองค์ประกอบของการรับรู้ภาระงาน (ตัวแปรอิสระ)

ผู้วิจัย	ความต้องการด้านจิตใจ	ความต้องการด้านร่างกาย	ความต้องการด้านเวลา	ด้านผลสำเร็จของงาน	ด้านความพยายาม	ความคับข้องใจ	ปริมาณงาน	คุณภาพงาน	เกี่ยวกับตัวงาน	บทบาทในองค์กร	ด้านการพัฒนาอาชีพ	ด้านองค์กร	ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว	ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
Hart (2006)	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
พลีษฐ์ อุบัวล (2565)									✓	✓	✓	✓	✓	✓
ฐิติกานต์ ศรีม่วง (2565)	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
ลลิตา แท่งเพชร (2558)			✓				✓	✓						
พัลพศ สุวรรณาทิน (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
รวม	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ภาระงานที่สอดคล้องกับแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 5 งาน พบว่า มีงานวิจัยที่ใช้องค์ประกอบด้านความต้องการด้านจิตใจจำนวน 3 งาน ด้านความต้องการด้านร่างกาย 3 งาน ด้านความต้องการด้านเวลา 4 งาน ด้านผลสำเร็จของงาน 3 งาน ด้านความพยายาม 3 งาน ด้านความคับข้องใจ 3 งาน และงานวิจัยที่ใช้องค์ประกอบด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน องค์กรประกอบละ 1 งาน ซึ่งการเลือกองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ภาระงานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นปัจจัยที่

ครอบคลุมและสะท้อนภาระงานของบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ที่มีบุคลากรหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ มีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงเลือกองค์ประกอบ 6 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วย (1) ความต้องการด้านจิตใจ (2) ความต้องการด้านร่างกาย (3) ความต้องการด้านเวลา (4) ด้านผลสำเร็จของงาน (5) ด้านความพยายาม และ (6) ความคับข้องใจ เนื่องจากสามารถวัดการรับรู้ภาระงานได้ครอบคลุมกว่าทั้งในเชิงกายภาพและจิตใจ

ตารางที่ 2.2 สรุปองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี (ตัวแปรอิสระ)

ผู้วิจัย	ปัจจัยภายนอก	การรับรู้ง่ายต่อการใช้งาน	การรับรู้ว่ามีประโยชน์	ทัศนคติการใช้งาน	พฤติกรรมการตั้งใจนำไปใช้	ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายใน	ความเชื่อใจ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	ความสามารถทางเทคโนโลยี
Davis et al. (1989)	✓	✓	✓	✓	✓				
ณิชาดา นพรัตน์ (2565)		✓	✓			✓			
จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ (2565)		✓	✓	✓					
อัจฉรา เตนเจริญโสภณ (2560)		✓	✓	✓	✓				
ศดานนท์ วัตตธรรม (2567)		✓	✓	✓					
ปัญญาจรรย์พัญ์ ปัญญาไว (2559)		✓	✓						
ปกรณ ทรัพย์พูนเกิด และธัญปวีณ์ รัตนพงศ์พร (2567)		✓	✓	✓					
สิริรัตน์ พันธุ์หนู (2566)		✓	✓			✓	✓	✓	
เจิมพล ตามทิพย์วัฒนา (2567)		✓	✓						
ภูวนาถ ภาคี่เคียน (2566)		✓	✓	✓	✓				
วสุธิดา นุริตมนต์ (2562)		✓	✓				✓		✓
วิภาทร เลิศภูริวงศ์ (2564)		✓	✓	✓	✓				
รวม	1	12	12	7	4	2	2	1	1

จากตารางที่ 2.2 ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 12 งาน พบว่ามีงานวิจัยที่ใช้องค์ประกอบด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานจำนวน 12 งาน ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์จำนวน 12 งาน ด้านทัศนคติการใช้งานจำนวน 7 งาน ด้านพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้จำนวน 4 งาน ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านความเชื่อใจ องค์ประกอบละ 2 งาน และงานวิจัยที่ใช้องค์ประกอบปัจจัยภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความสามารถทางเทคโนโลยี องค์ประกอบละ 1 งาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นปัจจัยที่สามารถประเมินการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ โดยพิจารณาตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 1: TAM 1) ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ผู้วิจัยจึงเลือกองค์ประกอบของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย (1) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (2) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (3) ทัศนคติการใช้งาน และ (4) พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 สรุปองค์ประกอบประสิทธิภาพการทำงาน (ตัวแปรตาม)

ผู้วิจัย	คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลา	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	กระบวนการบริหาร	ผลผลิตและผลลัพธ์	ความพึงพอใจในงาน
Peterson and Plowman (1989)	✓	✓	✓	✓			
อนันต์เทพ รวมสา (2566)	✓	✓	✓	✓			
ธนภรณ์ พรหมราย (2565)	✓	✓	✓				
อหิติ เพงพิโรจ (2565)	✓	✓	✓	✓			
พัชรญา พงษ์สุทัศน์ (2564)	✓	✓	✓	✓			
วิษณุ กิตติพงษ์วรการ (2563)				✓	✓	✓	
ปัทิตตา จันทวงศ์ (2559)	✓	✓	✓	✓			
สาวิตรา สุวรรณ (2560)	✓	✓	✓	✓			
พงศธร บุญดาว (2567)	✓		✓	✓			
พัชรพล ดวงแก้ว (2567)	✓		✓	✓			

ตารางที่ 2.3 สรุปองค์ประกอบประสิทธิภาพการทำงาน (ตัวแปรตาม) (ต่อ)

ผู้วิจัย	คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลา	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	กระบวนการการบริหาร	ผลผลิตและผลลัพธ์	ความพึงพอใจในงาน
ชนนิกานต์ อ่อนมา (2567)	✓	✓	✓	✓			
ปัญจวิทย์ ศรีมุข จุฑามาศ มวลทอง และจวีร์วรรณ จันทผลา (2564)	✓	✓	✓				
วัลลภ วรรณโอสธ (2561)	✓						✓
ณิชาดา นพรัตน์ (2565)	✓	✓	✓				
รวม	13	10	12	10	1	1	1

จากตารางที่ 2.3 ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบของตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานที่สอดคล้องกับแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 14 งาน พบว่า มีงานวิจัยที่ใช้องค์ประกอบด้านคุณภาพงาน จำนวน 13 งาน ด้านปริมาณงาน จำนวน 10 งาน ด้านเวลา จำนวน 12 งาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำนวน 10 งาน ด้านกระบวนการการบริหาร จำนวน 1 งาน ด้านผลลัพธ์และผลผลิต จำนวน 1 งาน และงานวิจัยที่ใช้องค์ประกอบ ด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 1 งาน ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ที่ต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านงบประมาณ เวลาทำงาน ปริมาณงาน และคุณภาพงาน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดองค์ประกอบตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้มาพัฒนาและสังเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ (1) ด้านคุณภาพงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของตัวแปรที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้นำมาขยายความเพื่อให้สามารถนำไปประเมินประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมได้ โดยเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังที่กล่าวมาข้างต้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากร หรือกลุ่มเป้าหมาย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร หรือกลุ่มเป้าหมาย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีจำนวนบุคลากร ณ ปี 2568 จำนวน 165 คน (กรมอนามัย, 2568: เว็บไซต์)

3.1.2 การกำหนดขนาดประชากร

โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากและเป็นบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ซึ่งผู้วิจัยสามารถขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลได้ จึงกำหนดขนาดประชากร เท่ากับ 165 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงพัฒนาจากแบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงานของ (ฐิติกานต์ ศรีม่วง, 2565; อ้างอิงจาก Hart, 2006) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยคำตอบเป็นแบบ

เลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 2 คำถามข้อ 4 เป็นคำถามเชิงบวกจึงกลับมาตรระดับความคิดเห็นในทางตรงข้าม ก่อนนำไปวิเคราะห์และแปลผลต่อ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ภาระงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ภาระงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ภาระงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ภาระงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ภาระงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุง และพัฒนาจากแบบวัดการยอมรับเทคโนโลยีของ (อจธรา เต๋นเจริญโสภณ, 2566) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย คำถามทั้งสิ้น 19 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ว่าย่ต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะการใช้ และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และพัฒนามาจากแบบวัดประสิทธิภาพการทำงานของ (สาวิตรา สุวรรณ, 2560) โดยมีมาตรวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบประเมินส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยกำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุด

3.3 การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือมี 6 ขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

3.3.2 กำหนดกรอบการวิจัย ขอบเขตของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ สมมติฐานของการวิจัย

3.3.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบ และขอบเขตที่ตั้งไว้ตามขั้นตอนที่ 2

3.3.4 นำแบบสอบถามทดสอบความตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย หลังจากนั้นนำผลการตรวจสอบมา คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคำถามแต่ละข้อและให้ คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อคิดว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 1 เมื่อคิดว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

โดย IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คำถามที่มีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 จะถูกตัดหรือปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้อง (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2555)

ผลของการทดสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามซึ่งพิจารณาจากค่า IOC พบว่าแบบทดสอบส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ มี 1 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.00 โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะ ให้ปรับในส่วนของ “อายุงานของท่านที่ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี” ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุเป็นจำนวนปีแทนการเลือกช่วงอายุงาน เพื่อให้สามารถนำมาคำนวณหาอายุงานเฉลี่ย หลังจากนั้นจึงนำมาจัดช่วงอายุงาน ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนั้น อีก 4 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยไม่ต้องปรับปรุง

แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะให้ปรับสำนวนบางสำนวน เช่น ปรับจาก “ท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเร่งด่วน” เป็น “ท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเร่งด่วนอยู่เสมอ” ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยต้องปรับสำนวนคำถามบางสำนวน

แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ มี 3 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะให้พิจารณาตัดออก ผู้วิจัยจึงแก้ไขโดยการตัดคำถามนั้นออก จึงมีคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 จำนวน 19 ข้อ โดยมี 5 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 และมี 1 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.00 โดยผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะให้ปรับสำนวนบางสำนวนบางสำนวน เช่น ปรับจาก “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” เป็น “เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับใช้งานในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้” ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

นั้น มี 3 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 และมี 10 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมด มีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยต้องปรับสำนวนบางส่วน

แบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย คำถามทั้งหมด 18 ข้อ มี 1 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.00 ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามนั้นออก จึงเหลือคำถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 4 จำนวน 17 ข้อ โดยมี 4 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้ปรับสำนวนบางส่วน เช่น ปรับจาก “ท่านสามารถทำงานได้ตามปริมาณที่กำหนด” เป็น “ท่านสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างสมบูรณ์” ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนั้น มี 1 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 และมี 12 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยต้องปรับสำนวนบางส่วน

3.3.5 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง ใช้กับบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี จำนวน 30 คน แล้วนำค่าที่ได้มาวิเคราะห์ค่า ความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค-อัลฟา เนื่องจาก เหมาะสมกับมาตรวัดแบบประมาณค่า และนิยมใช้อย่างแพร่หลาย (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2555) ค่าความเชื่อมั่นพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค อยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ซึ่ง แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไป เก็บข้อมูลได้จริง (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560) สำหรับค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach) คำนวณได้จากสูตร

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] \quad (3.2)$$

โดย α	แทน ค่าความเชื่อมั่น
K	แทน จำนวนคำถาม
S_i^2	แทน ความแปรปรวนแต่ละคำถาม
S_t^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เกณฑ์การแปลผล	ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
0.70 – 0.79	มีค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์
0.80 – 0.89	มีค่าความเชื่อมั่นระดับดี
0.90 – 1.00	มีค่าความเชื่อมั่นระดับดีมาก

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha	แปลผล
การรับรู้ภาระงาน (6 ข้อ)	0.74	ผ่านเกณฑ์
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (19 ข้อ)	0.94	ดีมาก
ประสิทธิภาพการทำงาน (16 ข้อ)	0.95	ดีมาก
ภาพรวมทั้งฉบับ 41 ข้อ	0.94	ดีมาก

จากตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมจากข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด 41 ข้อ เท่ากับ 0.94 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้ (1) การรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วย ความต้องการด้านจิตใจ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านเวลาด้านผลสำเร็จของงาน ด้านความพยายาม และความคับข้องใจ (2) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ (3) ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3.3.6 จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งออกโดยคณะบริหารศาสตรมหาวิทาลัยอุบลราชธานีเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยติดต่อกับผู้อำนวยการศูนย์อนามัยแห่งหนึ่งในจังหวัดเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม

3.4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 165 คน

3.4.4 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.5 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ใช้ไม่ได้ออก เช่น แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อ ตอบหลายคำตอบในข้อเดียว หรือตอบด้วยคำตอบเดียวในทุกคำถาม

3.4.6 จากนั้น นำแบบสอบถามมาลงข้อมูลในโปรแกรมคำนวณทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับของการรับรู้ภาระงาน ระดับการยอมรับเทคโนโลยี และระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศ กับตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงาน โดยพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์ (r) และระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p -value) ที่ระดับ 0.05

3.5.2.2 การวิเคราะห์สถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์ใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Model) เพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ (1) การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี (2) การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้ภาระงาน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตแจกแบบสอบถามจำนวน 165 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 165 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร
- 4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของการวิจัย
- 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาเพื่อแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ และร้อยละ ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ข้อมูลส่วนบุคคล (N = 165)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
เจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (อายุ 45 - 60 ปี)	74	44.80
เจนเอเรชั่นวาย (อายุ 29 - 44 ปี)	77	46.70
เจนเอเรชั่นซี (อายุ 15 - 28 ปี)	14	8.50
รวม	165	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล (N = 165)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. เพศ		
ชาย	35	21.20
หญิง	129	78.20
เพศทางเลือก	1	0.60
รวม	165	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	67	40.60
สมรส	93	56.40
อื่น ๆ	5	3.00
รวม	165	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2	1.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	22	13.30
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3	1.80
ปริญญาตรี	106	64.20
ปริญญาโท	29	17.60
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.80
รวม	165	100.00
5. อายุการทำงาน		
อายุงานน้อยกว่า 1 ปี	3	1.80
อายุงาน 1 - 5 ปี	32	19.40
อายุงาน 6 - 10 ปี	12	7.30
อายุงาน 11 - 15 ปี	45	27.30
อายุงานมากกว่า 15 ปี	73	44.20
รวม	165	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจนเนอเรชั่นวาย อายุ 29 - 44 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา คือ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ อายุ 45-60 ปี และเจนเนอเรชั่นซี อายุ 15 - 28 ปี จำนวน 74 คน และ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และ 8.50 ตามลำดับ

เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และเพศทางเลือก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสถานภาพสมรส จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาโท มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 29 และ 22 คิดเป็นร้อยละ 17.60 และ 13.30 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับศึกษาสูงกว่าปริญญาโทเท่ากัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

อายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาคือ อายุงาน 11 - 15 ปี อายุงาน 1-5 ปี อายุงาน 6 - 10 ปี และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 45, 32, 12 และ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30, 19.40, 7.30 และ 1.80 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย การรับรู้ภาระงาน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี โดยแสดงค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สัญลักษณ์ (SD) รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 - 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาระงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดในการทำงานมาก	4.59	0.69	มากที่สุด
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ต้องใช้แรงหรือกำลังกายในการทำงานสูง	4.06	0.96	มาก
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่เร่งด่วนอยู่เสมอ	4.24	0.79	มาก
4. ท่านทำงานได้สำเร็จตามที่ท่านตั้งไว้	1.48	0.56	น้อยที่สุด
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความซับซ้อน ต้องใช้ความพยายามในการทำงานให้เสร็จอย่างสูง	4.36	0.68	มาก
6. ท่านรู้สึกท้อแท้ หงุดหงิด เครียด ขณะทำงาน	3.59	1.14	มาก
รวมการรับรู้ภาระงาน	3.72	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ภาพรวมการรับรู้ภาระงานอยู่ในระดับภาระงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อย พบว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดในการทำงานมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายมีความซับซ้อน ต้องใช้ความพยายามในการทำงานให้เสร็จอย่างสูง งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่เร่งด่วนอยู่เสมอ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ต้องใช้แรง หรือกำลังกายในการทำงานสูง ท่านรู้สึกท้อแท้ หงุดหงิด เครียด ขณะทำงาน และท่านทำงานได้สำเร็จตามที่ท่านตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36, 4.24, 4.06, 3.59 และ 1.48 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68, 0.79, 0.96, 1.14 และ 0.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน			
1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเป็นเรื่องง่าย	4.43	0.82	มาก
2. ท่านสามารถเข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยง่าย	4.38	0.76	มาก
3. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานแบบเดิมได้	4.44	0.67	มาก
4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานไม่ซับซ้อนการทำงานง่ายขึ้น	4.45	0.70	มาก
รวม	4.43	0.64	มาก
การรับรู้ว่ามีประโยชน์			
1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานของ ท่านสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.64	0.59	มากที่สุด
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.58	0.59	มากที่สุด
3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.58	0.60	มากที่สุด
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน	4.44	0.68	มาก
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กรได้รวดเร็วขึ้น	4.53	0.60	มากที่สุด
รวม	4.55	0.53	มากที่สุด
ทัศนคติการใช้งาน			
1. เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับใช้ทำงานในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้	4.65	0.50	มากที่สุด
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้	4.48	0.67	มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น	4.52	0.56	มากที่สุด
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานในองค์กรมีความเป็นระเบียบ	4.52	0.62	มากที่สุด
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ช่วยป้องกันข้อมูลที่สำคัญของท่านไว้ได้อย่างปลอดภัย	4.45	0.72	มาก
6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ช่วยประหยัดเวลาและลดต้นทุนของการใช้กระดาษในองค์กรเป็นอย่างมาก	4.57	0.63	มากที่สุด
รวม	4.53	0.51	มากที่สุด
พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้			
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ	4.61	0.56	มากที่สุด
2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	4.58	0.55	มากที่สุด
3. ท่านสนับสนุนและแนะนำให้บุคคลอื่นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน	4.60	0.55	มากที่สุด
4. ท่านจะพัฒนาและค้นหาเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ	4.56	0.57	มากที่สุด
รวม	4.59	0.50	มากที่สุด
รวมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าภาพรวมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า มี 3 ด้านอยู่ในระดับยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด โดยด้านพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.59 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมาคือด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และด้านทัศนคติการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ 4.53 มีส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.53 และ 0.51 ตามลำดับ และมี 2 ด้าน ที่อยู่ในระดับยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาก คือด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 4.43 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อย พบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับใช้ทำงานในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 รองลงมาคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานของทนายสะดวกและรวดเร็วขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ตามด้วยประเด็นทนายมีความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทนายสามารถเข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
คุณภาพของงาน			
1. ทนายสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างสมบูรณ์	4.56	0.58	มากที่สุด
2. ผลงานของทนายได้รับคำชื่นชมและเป็นผลงานตัวอย่างให้เพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติตามอยู่เสมอ	4.38	0.74	มาก
3. ทนายสามารถทำงานได้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย	4.50	0.58	มากที่สุด
4. ทนายสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดข้อผิดพลาด	4.34	0.62	มาก
รวม	4.44	0.56	มาก
ปริมาณงาน			
1. ทนายสามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร	4.56	0.56	มากที่สุด
2. ทนายสามารถปฏิบัติงานเพิ่มเติมอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่หลักได้อย่างครบถ้วนตามที่องค์กรร้องขอ	4.55	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
3. ท่านสามารถทำงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ได้	4.53	0.54	มากที่สุด
รวม	4.55	0.50	มากที่สุด
เวลา			
1. ท่านใช้เวลาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน	4.62	0.51	มากที่สุด
2. ท่านสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนด	4.56	0.56	มากที่สุด
3. ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาอย่างกะทันหัน	4.48	0.59	มาก
4. ท่านสามารถปรับวิธีการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้	4.57	0.53	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ท่านทำงาน สามารถยืดหยุ่นที่จะทำให้งานเสร็จตามเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน	4.51	0.62	มากที่สุด
รวม	4.55	0.49	มากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน			
1. ท่านสามารถทำงานโดยใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่ โดยไม่ต้องขอเบิกเพิ่มเลย	4.44	0.63	มาก
2. ท่านสามารถบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.46	0.60	มาก
3. ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำงานได้โดยไม่กระทบกับคุณภาพงาน	4.36	0.61	มาก
4. ท่านสามารถตรวจสอบและติดตามค่าใช้จ่ายในแต่ละขั้นตอนการทำงานของท่านได้	4.44	0.59	มาก
รวม	4.42	0.55	มาก
รวมประสิทธิภาพการทำงาน	4.49	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับประสิทธิภาพการทำงานมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่ามี 2 ด้าน อยู่ในระดับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 เท่ากัน มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และ 0.49 ตามลำดับ และมี 2 ด้าน อยู่ในระดับประสิทธิภาพการทำงานมาก คือ ด้านด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.42 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ 0.55 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อย พบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านใช้เวลาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 รองลงมาคือท่านสามารถปรับวิธีการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ตามด้วยประเด็นท่านสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างสมบูรณ์ ท่านสามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และท่านสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เท่ากัน มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58, 0.56 และ 0.56 ตามลำดับ และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร (N=165)	การรับรู้ภาระงาน	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการทำงาน
1. การรับรู้ภาระงาน	1		
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.232**	1	
3. ประสิทธิภาพการทำงาน	0.287**	0.608**	1

**p < 0.01

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.232 และ 0.287 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.608 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) สรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.4.1 การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	4.25	0.31		13.78	0.00**		
ความต้องการด้านจิตใจ	0.17	0.05	0.26	3.49	0.00**	0.70	1.43
ความต้องการด้านร่างกาย	-0.02	0.03	-0.04	-0.57	0.57	0.91	1.10
ความต้องการด้านเวลา	0.04	0.05	0.07	0.86	0.39	0.59	1.69
ด้านผลสำเร็จของงาน	-0.37	0.06	-0.47	-6.49	0.00**	0.75	1.34
ด้านความพยายาม	-0.03	0.05	-0.05	-0.58	0.56	0.58	1.72
ความคับข้องใจ	0.02	0.03	0.04	0.55	0.58	0.65	1.53
$R^2 = 0.38$, Adjusted $R^2 = 0.36$; $F = 16.19$, Sig = 0.00**							

**p < 0.01

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ด้วยการตรวจค่าคงทนของการยอมรับ (Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2019) หมายถึง ตัวแปรอิสระ

จะไม่มีความสัมพันธ์ด้วยกันเอง ในกรณีนี้ตัวแปรอิสระมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.58 – 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 ส่วนค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.10 – 1.72 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาเป็นอิสระต่อกัน

ผลการจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความต้องการด้านจิตใจ และด้านผลสำเร็จของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี (Sig < 0.01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ความต้องการด้านร่างกาย (Sig = 0.57) ความต้องการด้านเวลา (Sig = 0.39) ด้านความพยายาม (Sig = 0.56) และความคับข้องใจ (Sig = 0.58) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

การรับรู้ภาระงานด้านความต้องการด้านจิตใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficient: B) เท่ากับ 0.26 หมายถึงเมื่อการรับรู้ภาระงานด้านความต้องการด้านจิตใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.26 หน่วย และการรับรู้ภาระงานด้านผลสำเร็จของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficient: B) เท่ากับ -0.47 หมายถึงเมื่อการรับรู้ภาระงานด้านผลสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง 0.47 หน่วย เมื่อตัวแปรอื่น ๆ ถูกควบคุมให้เป็นค่าคงที่

เมื่อพิจารณาน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ภาระงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่าการรับรู้ภาระงานด้านความต้องการด้านจิตใจ (Beta = 0.26) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าการรับรู้ภาระงานด้านผลสำเร็จของงาน (Beta = - 0.47)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R²) เท่ากับ 0.36 แสดงว่า การรับรู้ภาระงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้ร้อยละ 36 อีกร้อยละ 64 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา

4.4.2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.61	0.26		6.21	0.00**		
การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน	0.25	0.06	0.37	4.58	0.00**	0.49	2.05
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	-0.05	0.07	-0.06	-0.78	0.44	0.49	2.03
ทัศนคติการใช้งาน	0.32	0.07	0.37	4.90	0.00**	0.53	1.87
พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้	0.12	0.07	0.13	1.76	0.08	0.55	1.82
$R^2 = 0.50$, Adjusted $R^2 = 0.49$; $F = 40.28$, Sig = 0.00*							

**p < 0.01

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.49 – 0.55 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 ส่วนค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.82 - 2.05 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาเป็นอิสระต่อกัน

ผลการจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี (Sig < 0.01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่เดียวกันการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Sig = 0.44) และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ (Sig = 0.08) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficient) เท่ากับ 0.37 หมายถึงเมื่อการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย เช่นเดียวกันเมื่อทัศนคติการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.37 หน่วย เมื่อตัวแปรอื่น ๆ ถูกควบคุมให้เป็นค่าคงที่

เมื่อพิจารณาน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficient) เท่ากัน (Beta = 0.37) จึงพิจารณาน้ำหนักของอิทธิพลตัวแปรจากค่าที่ (t) พบว่าทัศนคติการใช้งาน (t = 4.90) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มากกว่าการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (t = 4.58)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R^2) เท่ากับ 0.49 แสดงว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้ร้อยละ 49 อีกร้อยละ 51 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา

4.4.3 การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณองค์ประกอบของอิทธิพลของการรับรู้ภาระงาน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	2.35	0.34		6.85	0.00**		
ความต้องการด้านจิตใจ	0.03	0.04	0.05	0.76	0.45	0.61	1.65
ความต้องการด้านร่างกาย	-0.01	0.03	-0.03	-0.55	0.58	0.83	1.20
ความต้องการด้านเวลา	0.07	0.04	0.12	1.79	0.08	0.58	1.73
ด้านผลสำเร็จของงาน	-0.24	0.05	-0.30	-4.83	0.00**	0.67	1.50
ด้านความพยายาม	-0.02	0.05	-0.03	-0.46	0.64	0.54	1.87
ความคับข้องใจ	-0.01	0.03	-0.03	-0.45	0.65	0.63	1.58
การรับรู้วางยต่อการใช้งาน	0.21	0.05	0.31	3.92	0.00**	0.42	2.40
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	-0.07	0.06	-0.08	-1.09	0.28	0.47	2.11
ทัศนคติการใช้งาน	0.24	0.07	0.28	3.71	0.00**	0.45	2.21
พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้	0.12	0.06	0.13	1.87	0.06	0.53	1.88
$R^2 = 0.60$, Adjusted $R^2 = 0.58$; $F = 24.46$, $Sig = 0.00**$							

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.42 – 0.83 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 ส่วนค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.20 - 2.40 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาเป็นอิสระต่อกัน

ผลการจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณองค์ประกอบของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่า ด้านผลสำเร็จของงาน การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ($Sig < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะเดียวกัน ความต้องการด้านจิตใจ ($Sig = 0.45$) ความต้องการด้านร่างกาย ($Sig = 0.58$) ความต้องการด้านเวลา ($Sig = 0.08$) ด้านความพยายาม ($Sig = 0.64$) ความคับข้องใจ ($Sig = 0.65$) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($Sig = 0.28$) และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ ($Sig = 0.06$) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ด้านผลสำเร็จของงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficient) เท่ากับ -0.30 หมายถึง เมื่อด้านผลสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง 0.30 หน่วย การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.31 หมายถึง เมื่อการรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.31 หน่วย และทัศนคติการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.28 หมายถึง เมื่อทัศนคติการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.28 หน่วย เมื่อตัวแปรอื่น ๆ ถูกควบคุมให้เป็นค่าคงที่

เมื่อพิจารณาน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่า การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน ($Beta = 0.31$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มากที่สุด รองลงมาคือผลสำเร็จของงาน ($Beta = -0.30$) และทัศนคติการใช้งาน ($Beta = 0.28$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($Adjusted R^2$) เท่ากับ 0.58 แสดงว่า องค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้ร้อยละ 58 อีกร้อยละ 42 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณภาพรวมของอิทธิพลของการรับรู้ภาระงาน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.37	0.32		4.29	0.00**		
การรับรู้ภาระงาน	0.15	0.06	0.16	2.46	0.02**	0.95	1.06
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.57	0.06	0.57	9.08	0.00**	0.95	1.06
$R^2 = 0.39$, Adjusted $R^2 = 0.39$; $F = 52.25$, $Sig = 0.00^{**}$							

** $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่า Tolerance เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.06 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาเป็นอิสระต่อกัน

ผลการจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ($Sig < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของอิทธิพลของตัวแปร การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ($Beta = 0.57$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มากกว่าการรับรู้ภาระงาน ($Beta = 0.16$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R^2) เท่ากับ 0.39 แสดงว่า การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้ร้อยละ 39 อีกร้อยละ 61 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย คือ การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ:

$$\text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = 1.37^{**} + 0.57^{**}(\text{การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ}) + 0.15^{**}(\text{การรับรู้ภาระงาน})$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน:

$$\text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = 0.57^{**}(\text{การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ}) + 0.16^{**}(\text{การรับรู้ภาระงาน})$$

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ผู้วิจัยนำเสนอสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 สรุปข้อมูลในการทำวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปข้อมูลในการทำวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ภาระงาน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

5.1.1.1 การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

5.1.1.2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

5.1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ณ ปี 2568 จำนวน 165 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากและเป็นบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ซึ่งผู้วิจัยสามารถขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลได้ จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากร คือ 165 คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงานด้านความต้องการด้านจิตใจ ร่างกาย เวลา ความสำเร็จของงาน ความพยายาม และความคับข้องใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย คำถามทั้งสิ้น 19 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ว่ายากต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะการใช้ และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 ใช้มาตรวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

5.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.4.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับของการรับรู้ภาระงาน ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับประสิทธิภาพการทำงาน

5.1.4.2 การวิเคราะห์สถิติเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเจนเนอร์ชั้นวัย อายุ 29 - 44 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 อายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20

5.2.2 ผลวิเคราะห์การรับรู้ภาระงาน

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีการรับรู้ภาระงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านพบว่า ด้านความต้องการด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับรับรู้ภาระงานมากที่สุด คือ 4.59 หมายถึง บุคลากรรับรู้ว่าการที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ต้องใช้ความคิดในการทำงานมากที่สุด และด้านผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับรับรู้ภาระงานน้อยที่สุด เท่ากับ 1.48 หมายถึง บุคลากรรับรู้ว่าการตนสามารถทำงานให้เสร็จตามที่ตั้งไว้ได้น้อยที่สุด

5.2.3 ผลวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.59 หมายถึง บุคลากรตั้งใจจะนำเทคโนโลยีไปใช้ในการทำงานในระดับมากที่สุด และด้านการรับรู้ว่าย่ต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.43 หมายถึง บุคลากรรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีมีความง่ายในการใช้งานในระดับมาก

5.2.4 ผลวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.55 หมายถึง บุคลากรสามารถทำงานได้ตามปริมาณและได้ตามเวลาที่องค์กรต้องการมากที่สุด ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.42 หมายถึง บุคลากรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการทำงานได้ในระดับมาก

5.2.5 ผลวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ($\text{Sig} < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของอิทธิพลของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\text{Beta} = 0.57$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มากกว่าการรับรู้ภาระงาน ($\text{Beta} = 0.16$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R^2) เท่ากับ 0.39 แสดงว่า การรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้ร้อยละ 39 อีกร้อยละ 61 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย นำเสนอตามสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

5.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการวิจัย: สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Narsico et al. (2024) ที่พบว่า ภาระงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมและมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ทำให้ภาระงานไม่ถูกมองว่าเป็นภาระเกินกำลัง แต่เป็นแรงผลักดันให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ในบริบทของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี มีแผนการพัฒนาศูนย์บุคลากรรายบุคคล ให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เมื่อบุคลากรได้รับมอบหมายงานที่แม้จะรับรู้ได้ว่ามากแต่บุคลากรมีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของการรับรู้ภาระงาน พบว่าการรับรู้ภาระงานด้านความต้องการทางจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบกับผลการศึกษาระดับการรับรู้ภาระงานของบุคลากรที่มีการรับรู้ภาระงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่รับรู้ว่างานที่ตนเองได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ในการวิเคราะห์และตัดสินใจในระดับที่เหมาะสม จะเกิดแรงจูงใจรู้สึกท้าทาย ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siswanto et al. (2019) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานบริการ พบว่าภาระงานทางจิตใจในระดับที่เหมาะสมช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎี Job Demands–Resources Model (Bakker and Demerouti, 2007) ที่ระบุว่า หากภาระงานมีความท้าทายแต่ไม่เกินขีดความสามารถของบุคลากร จะสามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเชิงบวกนำไปสู่ผลการทำงานที่ดีขึ้น ในบริบทของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี พบว่า บุคลากรต้องใช้ความรู้ทางวิชาการ ในการวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพ หรือสื่อสารแก่ประชาชน ผู้รับบริการ จึงต้องอาศัยทักษะ

การคิดและการตัดสินใจอยู่เสมอ ภาระงานในลักษณะนี้ ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นงานที่ทำทนาย เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herawati et al. (2023) พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อบุคลากรได้รับภาระงานในระดับที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถ จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานและพึงพอใจในงานสูง ส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานด้านผลสำเร็จของงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ($B = -0.37$) ขยายความได้ว่า ยิ่งบุคลากรรู้สึกว่าตนทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่เขาตั้งไว้ กลับยิ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่บุคลากรตั้งเป้าหมายการทำงานไม่สอดคล้องกับการตั้งเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andika, Handiyani and Novieastari (2022) ที่พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงาน

การรับรู้ภาระงานด้านความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านเวลา ด้านความพยายามและด้านความคับข้อง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ด้วยลักษณะงานของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ซึ่งเป็นศูนย์วิชาการ ดำเนินงานด้านวิชาการและบริหารจัดการในการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมครอบคลุมประชาชนในทุกช่วงวัย ไม่ใช่งานที่ใช้แรงกายมากนัก อีกทั้งองค์กรมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อการทำงาน ทำให้ตัวแปรเหล่านี้ไม่ปรากฏอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโดยตรง

5.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ผลการวิจัย: สนับสนุนสมมติฐาน

จากผลการวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อทดสอบแยกแต่ละองค์ประกอบย่อย พบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานและทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่การรับรู้ว่ามีประโยชน์และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสะท้อนว่าด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยบุคลากรเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้ได้ง่าย ช่วยให้ทำงานได้เร็วและลดข้อผิดพลาดลง โดยองค์กรมีการสนับสนุนให้มีการอบรมและให้คำแนะนำแก่บุคลากร ผ่านการอบรมทั้งแบบเรียนรู้ด้วยตนเองและจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบฐานข้อมูลสุขภาพ ระบบ e-Office ซึ่งช่วย

ลดความกลัวหรือความกังวลในการใช้งานเทคโนโลยี และเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ตัวแปรนี้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่ระบุว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูวนาถ ภาศีเคียน (2566) ที่พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพิ่มขึ้น ด้านส่วนด้านทัศนคติของบุคลากร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปภัสรา ภาระมรทัต (2568) ที่พบว่า ทัศนคติต่อเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ปกรณ์ ทรัพย์พูนเกิด และธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร (2567) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ในส่วนของความสะดวกสบายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ลดภาระงาน และช่วยประหยัดเวลาในการทำงานได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของข้าราชการทหาร กองบัญชาการ กองทัพไทย พื้นที่จังหวัดน่านมากที่สุด

นอกจากนี้ การรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์และพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อยู่ในระดับมากที่สุด แต่องค์ประกอบทั้ง 2 ด้านกลับไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยบริบทการทำงานของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี คือเป็นองค์กรที่ให้บริการทางวิชาการในการส่งเสริมสุขภาพในทุกช่วงวัย ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการรวบรวม นำเสนอ ถ่ายทอดข้อมูลสุขภาพให้กับประชาชนและเครือข่าย จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในองค์กรเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 กล่าวคือบุคลากรเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยให้ทำงานได้สะดวก ช่วยลดขั้นตอน สามารถทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว แต่บุคลากรในองค์กรยังไม่เชื่อมั่นว่าเมื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการทำงานนั้น สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ประกอบกับนโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนงาน ทำให้บุคลากรมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่ง เทคโนโลยีจึงถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่จำเป็นต้องมีและทุกคนต้องใช้อยู่แล้ว การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็กลายเป็นเรื่องปกติธรรมดา และไม่ได้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้ป่วย หรือระบบการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำมาใช้เป็นเวลานานจนบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องทำ ทำให้การ

รับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ถือเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกสร คงสำเภา (2567) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ประกอบด้วยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความไว้วางใจและด้านการรับรู้ความเสี่ยง และพบว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ในส่วนของพฤติกรรมความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 แม้บุคลากรจะมีพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ แต่หากองค์กรไม่ได้จัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ก็ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงได้ เกิดเป็นช่องว่างระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้กับการปฏิบัติจริง จึงไม่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิรันดร์ บุญกลั่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ (2567) ที่พบว่า พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

5.4.1.1 องค์กรควรกำหนดแนวทางการบริหารภาระงานอย่างเป็นระบบและยืดหยุ่นตามบริบทของงาน จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ภาระงานด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงว่าบุคลากรที่รู้สึกว่าการะงานท้าทายและมีคุณค่ามีแนวโน้มที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาระบบบริหารภาระงานที่เน้น ความสมดุลของงานที่มอบหมายให้แต่ละบุคคลทำ เช่น การทบทวน Job Description ทุกปี การมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญและศักยภาพของแต่ละบุคคล รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนงานและตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน และต้องการทำให้ผลงานออกมาให้ดีที่สุด

5.4.1.2 องค์กรควรสร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน การพัฒนาบุคลากรไม่ควรจำกัดอยู่กับการจัดอบรมทั่วไป แต่ควรมุ่งไปที่การสร้างสมรรถนะหลักที่เชื่อมโยงกับภาระงานจริง เช่น การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี การบริหารเวลา และการคิดเชิงวิเคราะห์ ผ่านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อระบุช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่มีอยู่กับสมรรถนะที่ต้องการ และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)

5.4.1.3 องค์การควรออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งาน ซึ่งผลการวิจัยสะท้อนว่า การรับรู้ว่ายากต่อการใช้งาน และทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง ซึ่งบ่งชี้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบที่ทันสมัยเท่านั้น องค์การจึงควรลงทุนในการออกแบบระบบเทคโนโลยีที่เข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้ที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีต่างกัน รวมทั้งมีคู่มือและระบบสนับสนุนที่เข้าถึงได้ง่าย

5.4.1.4 องค์การควรสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง แม้บุคลากรมีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง แต่ผลการวิเคราะห์พบว่ายังไม่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดเชิงระบบ เช่น ทรัพยากรไม่เพียงพอหรือขาดแรงสนับสนุนจากผู้บริหาร ดังนั้นองค์การควรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เช่น การจัดให้มีโครงการผู้นำดิจิทัล เพื่อสร้างต้นแบบการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงาน การยกย่องบุคลากรที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะด้านดิจิทัล ในระบบประเมินผลบุคลากร

5.4.1.5 องค์การควรจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ และทั่วถึง การที่พฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีไปใช้ยังไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย หรือการสนับสนุนทางเทคนิค ดังนั้นองค์การควรลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เช่น การปรับปรุงความเร็วของเครือข่าย การจัดหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลที่ปลอดภัย

5.4.2 ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยในอนาคต

5.4.2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ทั้ง 2 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 39 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 61 อาจเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้ภาพรวมที่สมบูรณ์มากขึ้น

5.4.2.2 งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อจำกัดเรื่องอคติจากการรับรู้ และความเอนเอียงจากการตอบ เช่น ผู้ตอบอาจประเมินตนเองสูงกว่าความเป็นจริงเพราะต้องการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หรือประเมินต่ำเกินไปเนื่องจากความเหนื่อยล้าในการตอบแบบสอบถาม ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรนำ ข้อมูลเชิงประจักษ์เข้ามาร่วมศึกษาด้วย เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานจริง จำนวนงานที่แล้วเสร็จในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เป็นต้น การใช้ข้อมูลเหล่านี้ประกอบจะช่วยลดความเสี่ยงจากอคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.4.2.3 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ และพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในมิติอื่น เช่น ด้านความไว้วางใจหรือการรับรู้ความเสี่ยง หรือพิจารณาตัวแปรกำกับที่อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้แปลงเป็นการปฏิบัติจริงได้ เช่น ระดับความเครียดจากภาระงาน ความรู้สึกลดแรงจูงใจ เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรให้ครอบคลุมมากขึ้น

5.4.2.4 การวิจัยนี้มุ่งเน้นที่บุคลากรในสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานีเท่านั้น การวิจัยในอนาคตจึงควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเปรียบเทียบและหาความเหมือนหรือความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละบริบท

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กชพรรณ สีนุธฉาย. “แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี”, วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี. 6(4): 30 - 46; กรกฎาคม - สิงหาคม, 2566.
- กฤตินันท์ นวพงษ์ปวีณ. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเจ้าพระยา **ชมราช จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธิตศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, 2563.
- กรมอนามัย. (2563). “แผนยุทธศาสตร์กรมอนามัย พ.ศ. 2563 - 2565 (ฉบับปรับปรุง)”, กองแผนงาน. <https://planning.anamai.moph.go.th/th/doh-strategic-plan>. 22 มิถุนายน, 2568.
- เกสร คงสำเภา. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน **ในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2567.
- กันฐิกา ทองสุข. “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงาน ก.พ.”, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ **มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 2(2): 39 - 49; พฤษภาคม - สิงหาคม, 2562.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.
- จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์. “การยอมรับเทคโนโลยีและการทำงานที่บ้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของข้าราชการทหาร กองบัญชาการ กองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ”, วารสารสถาบัน **วิชาการป้องกันประเทศ**. 13(1): 181 - 196; มกราคม - มิถุนายน, 2565.
- เจิมพล ตาบทิพย์วัฒนา. การศึกษาการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบข้อมูล VPM ของ **โรงพยาบาลในประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2567.
- ชนิกานต์ อ่อนมา. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านใน **ยุคปกติใหม่: กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2567.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ชุดิมา สอนดี. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานประจำสาขานาการกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563.
- ฐิตาภา จันทโรจน์, นฤมล กุมภพันธ์ และธันสา โรจนตระกูล. “เทคโนโลยีกับบริบทการทำงานในภาครัฐหลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19”, วารสารการเรียนรู้สมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 7(10): 337 - 348; พฤศจิกายน, 2565.
- ฐิติกานต์ ศรีม่วง. ความเหนื่อยหน่ายจากการะงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565.
- ณิชาดา นพรัตน์. การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2565.
- ทศนีย์ สิริพนมณี, เมธาวี อุดมธรรมาภาพ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. “การรับรู้ภาระงานสัมพันธภาพในงาน และการสนับสนุนทางสังคม ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่เป็นตัวแปรกำกับ”, วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. 30(2): 58 - 71; พฤษภาคม - สิงหาคม, 2563.
- ธนภรณ์ พรรณราย. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2565.
- นรชัย ฦ วิเชียร. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร”, วารสารพยาบาลตำรวจ: 12(2): 227 - 289; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2563.
- นาฏยา สุวรรณศิลป์ และกล้าหาญ ฦ น่าน. “การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์”, วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. 15(4): 100 - 111; เมษายน - มิถุนายน, 2562.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- นิรันดร์ บุญกลั่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. “การยอมรับเทคโนโลยีและสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร”, *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*. 18(3): 82 - 97; พฤษภาคม - สิงหาคม, 2567.
- บุญชม ศรีสะอาด. *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2560.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. *การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.
- ปรกรณ์ ทรัพย์พูนเกิด และธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร. “การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง”, *วารสารการเรียนรู้สมัยใหม่*. 9(9): 20 - 33; กันยายน - ธันวาคม, 2567.
- ปัทมิตา จันทวงศ์. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่: วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 2559.
- ปัทมรา ภาระมรทัต. “การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน”, *วารสารสุทธิทัศน์*. 39(2): 169 - 183; เมษายน - มิถุนายน, 2568.
- ปัญจจริย์ ศรีมุข, จุฑามาศ มวลทอง และจวีร์วรรณ จันทลา. “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง”, *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. 41(1): 65 - 78; มกราคม - มิถุนายน, 2564.
- ปัญญจทรัพย์ ปัญญาไว. *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- พงศธร บุญดาว. *การบริหารทรัพยากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดอุบลสุวิทย์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2567.
- พลิชฐ์ อุบัวบล. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”, *วารสารวิทยาการจัดการ*. 1(2): 1 - 18; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2565.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ไพบูลย์ ตั้งใจ. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.
- พัชรพล ดวงแก้ว. การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน เขต 1 และ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2567.
- พัชรญา พงษ์สุทัศน์. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้หลักอิทธิบาทธรรมของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2564.
- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- ปานกร เตชะชุมหกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. “ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”, วารสารสมาคมนักวิจัย. 24(3): 306 - 321; สิงหาคม - ธันวาคม, 2562.
- ภูวนาถ ภาคีเคียน. “อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำนักงานอัยการสูงสุด”, วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น. 5(7): 35 - 47; กันยายน - ธันวาคม, 2566.
- รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรณีศึกษา สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- ลลิตา แท่งเพชร. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.
- วรารณ พุ่มยี่หวา. “ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน”, วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 7(1): 17 - 30; มกราคม - มิถุนายน, 2562.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วสุธิดา นุริตมนต์. “อิทธิพลของคุณภาพบริการและการบริหารความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ: การศึกษาเชิงประจักษ์ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วารสารสุทธิปริทัศน์**. 33(105): 175 - 186; มกราคม - มีนาคม, 2562.
- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. **ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคน และอิทธิพลทางสังคมที่ทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564.
- วิษณุ กิตติพงษ์วรการ. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2563.
- วัลลภ วรรณโอสธ. “บรรยากาศการมอบอำนาจและการมอบอำนาจด้านจิตใจที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของนักบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 11(2): 1090 - 1104; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2561.
- ศดานนท์ วัตตธรรม. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา”, **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**. 7(1): 17 - 30; มกราคม - พฤษภาคม, 2567.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ: กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2560.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.
- ศักดิ์พัฒน์ มหานิยม. **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในงานด้านกิจการพลเรือนของชุดปฏิบัติการกิจการพลเรือนในพื้นที่ชายแดน: กรณีศึกษากองกำลังผาเมือง**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563.
- สมพิศ สุขแสน. “เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”, **เทคนิคการทำงาน**. <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>. 22 พฤศจิกายน, 2566.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สาวิตรา สุวรรณ. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2560.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตระกูล. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2555.
- สิริรัตน์ พันธุ์. ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลภาครัฐที่เป็นโรงเรียนแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566.
- สิริลักษณ์ เตี้ยคำ. “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 5(9): 195 - 204; ตุลาคม 2563 - มีนาคม, 2564.
- สุทิพย์ ประทุม และสร้อยณี อุเสินยาง. “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่”, วารสารละครี. 6(1): 1 - 18; มกราคม - มิถุนายน, 2565.
- สุพรรณิรัตน์ รังโรจน์มงคล. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563.
- สุพรรณิศา บุญนิตภพ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2561.
- สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน และประสพชัย พสุนนท์. “การวิเคราะห์การจัดกลุ่มการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”, วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review. 16(1): 67 - 76; มกราคม - มิถุนายน, 2564.
- สุเมธรัตน์ โนนติवाल. อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2561.
- เสาวลักษณ์ สระศรีสม. ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2564.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. “รายงานสถิติจำนวนประชากรรายเดือน”, **จำนวนประชากร**. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>. 24 ตุลาคม, 2568.
- อติติ เฟ่งพิโรจ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส”, **วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. 6(3): 1 - 13; มิถุนายน, 2565.
- อริพัฒน์ เดชขุนทด. **อิทธิพลของการจัดการในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2558.
- อนันต์เทพ รวมสา. “การปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรโรงพยาบาลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”, **วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. 10(2): 1 - 13; เมษายน - มิถุนายน, 2566.
- อัครเดช ปิ่นสุข. **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- อัจฉรา เเด่นเจริญโสภณ. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- Andika, N. S., Handiyani, H. and Novieastari, E. “Relationship between workload and performance of nurses in Indonesia Enrichment”, **Journal of Management**. 12(2): 455 – 464; January, 2022.
- Bakker, A. B. and Demerouti, E. “The job demands–resources model: State of the art”, **Journal of Managerial Psychology**. 22(3): 309 – 328; April, 2007.
- Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. “Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research”, **Human Performance**, 10(2): 99 – 109; March – April, 1997.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Bruggen, A. “An empirical investigation of the relationship between workload and performance”, **Management Decision**. 53(10): 2377–2389; November, 2015.
- Certo, S. C. **Modern Management**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. “A review and an integration of research on job burnout”, **Academy of Management Review**. 18(4): 621 - 656; October, 1993.
- Davis, F. D. “User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts”, **International Journal of Man - Machine Studies**. 38(3): 475 – 487; March, 1993.
- _____. “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”, **MIS Quarterly**. 13(3): 319 - 340; September, 1998.
- Dermerouti, E. and et al. “Job resources buffer the impact of job demands on burnout”, **Journal of Occupational Health Psychology**. 10(2): 170 - 180; April, 2005.
- Fatemeh, A. E., Khaleghnejad, S. and Chinisaz, N. “Psychosocial factors associated with resilience among Iranian nurses during COVID-19 outbreak”, **Frontiers in Public Health**. 4(9): 714971; September, 2021.
- Gyaltshen, K., Hengudomsub, P. and Wacharasin, C. “Mental health effects and influencing factors among nurses working in COVID-19 hospitals in Bhutan”, **Journal of Nursing Burapha University**. 29(3): 104 - 114; October - December, 2021.
- Hair, J. F. and et al. **Multivariate data analysis**. 7th ed. New York: Pearson, 2010.
- Hart, S. G. “NASA-Task Load Index (NASA-TLX). 20 Years Later”, **Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting**. 50(9): 904 - 908; September, 2006.
- Herawati, H. and et al. “The effect of workload, supervisor and coworker supports on job satisfaction and job performance”, **International Journal of Finance, Economics and Business**. 2(1): 13 - 33. May, 2023.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Hobfoll, S. E. "Social and psychological resources and adaptation", **Review of General Psychology**. 6(4): 307 - 324; December, 2002.
- Kloot, L. and Martin, J. "Strategic performance management: A balanced approach to performance management issues in local government", **Management Accounting Research**. 11(2): 231 - 251; June, 2000.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. "Early predictors of job burnout and engagement", **Journal of Applied Psychology**. 93(3): 498 - 512; May, 2008a.
- _____. **The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco, California: Jossey-Bass, 2008b.
- Narsico, L. O. and et al. "Work training, workplace relationships, workload and job performance", **International Journal of Multidisciplinary. Applied Business and Education Research**. 5(2): 664 - 680; February, 2024.
- Peterson, E. and Plowman, E. G. **Business organization and management**. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, 1989.
- Rashed, A. M. and et al. "Perceived Nursing Workload and Nurses' Job Task and its Contextual Performance", **Tanta Scientific Nursing Journal**. 26(3): 204 - 221; August, 2022.
- Siswanto, S. and et al. "Does a workload influence the performance of bank employees", **Management Science Letters**. 9(5): 639 - 650; February, 2019.
- Venkatesh, V. and Davis, F. D. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", **Management Science**. 46(2): 186 - 204; February, 2000.
- Yasin, M. M. and et al. "The Mediating effect of school culture in the relationship between instructional leadership and school academic achievement", **Imperial Journal of Interdisciplinary Research**. 3(11): 79 - 87; November, 2017.

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี เกี่ยวกับผลกระทบของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถาม ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นความลับ และถูกประมวลผลในภาพรวมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลอันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่านหรือองค์กรของท่าน

คำชี้แจง: เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยจัดการข้อมูล เช่น การเก็บข้อมูล คำนวณ และส่งต่อข้อมูล ให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. อายุ..... ปี (โปรดระบุ)

2. เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง (3) ☐ เพศทางเลือก

3. สถานภาพ

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. การศึกษาสูงสุด

- (1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า
(3) ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า (4) ☐ ปริญญาตรี
(5) ☐ ปริญญาโท (6) ☐ สูงกว่าปริญญาโท

5. อายุงานของท่านที่ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานีปี

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน

คำชี้แจง: การรับรู้ภาระงาน ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดในการทำงานมาก					
2	งานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ต้องใช้แรง หรือกำลังกายในการทำงานสูง					
3	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่เร่งด่วนอยู่เสมอ					
4	ท่านทำงานได้สำเร็จตามที่ท่านตั้งไว้					
5	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความซับซ้อน ต้องใช้ความพยายามในการทำงานให้เสร็จอย่างสูง					
6	ท่านรู้สึกท้อแท้ หงุดหงิด เครียดขณะทำงาน					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง: แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้
ระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การรับรู้ว่าการใช้งาน						
1	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเป็นเรื่องง่าย					
2	ท่านสามารถเข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยง่าย					
3	เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานแบบเดิมได้					
4	เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานไม่ซับซ้อน การทำงานง่ายขึ้น					
การรับรู้ว่ามีประโยชน์						
1	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานของงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
2	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน					
3	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน					
5	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กรได้รวดเร็วขึ้น					
ทัศนคติการใช้งาน						
1	เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับใช้ทำงานในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้					

ข้อที่	ข้อความถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้					
3	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น					
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้งานในองค์กรมีความเป็นระเบียบ					
5	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ช่วยป้องกันข้อมูลที่สำคัญของท่านไว้ได้อย่างปลอดภัย					
6	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ช่วยประหยัดเวลาและลดต้นทุนของการใช้กระดาษในองค์กรเป็นอย่างมาก					
พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้						
1	ท่านมีความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ					
2	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง					
3	ท่านสนับสนุนและแนะนำให้บุคคลอื่นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน					
4	ท่านจะพัฒนาและค้นหาเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพของงาน						
1	ท่านสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างสมบูรณ์					
2	ผลงานของท่านได้รับคำชื่นชมและเป็นผลงานตัวอย่างให้เพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติตามอยู่เสมอ					
3	ท่านสามารถทำงานได้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย					
4	ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดข้อผิดพลาด					
ปริมาณงาน						
1	ท่านสามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร					
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานเพิ่มเติมอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่หลักได้อย่างครบถ้วนตามที่องค์กรร้องขอ					
3	ท่านสามารถทำงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ได้					
เวลา						
1	ท่านใช้เวลาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน					
2	ท่านสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนด					
3	ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาอย่างกะทันหัน					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	ท่านสามารถปรับวิธีการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้					
5	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการทำงาน สามารถยืดหยุ่นที่จะทำให้งานเสร็จตามเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน					
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน						
1	ท่านสามารถทำงานโดยใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่ โดยไม่ต้องขอเบิกเพิ่มเลย					
2	ท่านสามารถบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
3	ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำงานได้โดยไม่กระทบกับคุณภาพงาน					
4	ท่านสามารถตรวจสอบและติดตามค่าใช้จ่ายในแต่ละขั้นตอนการทำงานของท่านได้					

ภาคผนวก ข

ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ ที่	ข้อความถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		(1)	(2)	(3)		
1	อายุ..... ปี (โปรดระบุ)	1	1	1	1	
2	เพศ (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง (3) ☐ เพศทางเลือก	1	1	1	1	
3	สถานภาพ (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	1	1	1	1	
4	การศึกษาสูงสุด (1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า (3) ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า (4) ☐ ปริญญาตรี (5) ☐ ปริญญาโท (6) ☐ สูงกว่าปริญญาโท	1	1	1	1	
5	อายุงานของท่านที่ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานีปี	1	-1	0	0	ปรับเป็นจำนวนปี ปรับเพื่อหาอายุงาน เฉลี่ย และจัดช่วง อายุงาน

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		(1)	(2)	(3)		
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดในการทำงานมาก	1	1	1	1	ปรับสำนวน
2	งานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ต้องใช้แรง หรือกำลังกายในการทำงานสูง	1	1	1	1	ปรับสำนวน
3	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่เร่งด่วนอยู่เสมอ	1	1	1	1	ปรับสำนวน
4	ท่านทำงานได้สำเร็จตามที่ท่านตั้งไว้	1	1	1	1	ปรับสำนวน
5	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความซับซ้อน ต้องใช้ความพยายามในการทำงานให้เสร็จอย่างสูง	1	1	1	1	ปรับสำนวน
6	ท่านรู้สึกท้อแท้ หงุดหงิด เครียด ขณะทำงาน	1	1	1	1	ปรับสำนวน

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ ที่	ข้อความถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		(1)	(2)	(3)		
การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน						
1	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเป็นเรื่องง่าย	0	-1	1	0	ปรับสำนวน
2	ท่านสามารถเข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยง่าย	1	1	0	0.67	
3	เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานแบบเดิมได้	1	1	0	0.67	
4	เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานไม่ซับซ้อน การทำงานง่ายขึ้น	1	1	0	0.67	ปรับสำนวน
การรับรู้ว่ามีประโยชน์						
1	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานของท่านสะดวกและรวดเร็วขึ้น	1	1	1	1	
2	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน	1	1	1	1	
3	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	1	1	1	1	
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน	1	1	1	1	
5	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กรได้รวดเร็วขึ้น	1	1	1	1	

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		(1)	(2)	(3)		
ทัศนคติการใช้งาน						
1	เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับใช้ทำงานในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้	1	1	-1	0.33	ปรับสำนวน
2	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้	1	1	1	1	
3	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	ปรับสำนวน
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานในองค์กรมีความเป็นระเบียบ	1	-1	1	0.33	ปรับสำนวน
5	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ช่วยป้องกันข้อมูลที่สำคัญของท่านไว้ได้อย่างปลอดภัย	1	1	-1	0.33	ปรับสำนวน
6	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ช่วยประหยัดเวลาและลดต้นทุนของการใช้กระดาษในองค์กรเป็นอย่างมาก	1	1	-1	0.33	ปรับสำนวน
พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้						
1	ท่านมีความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ	1	1	1	1	
2	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	ปรับสำนวน
3	ท่านสนับสนุนและแนะนำให้บุคคลอื่นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน	1	1	1	1	
4	ท่านจะพัฒนาและค้นหาเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ	1	1	-1	0.33	ปรับสำนวน

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		(1)	(2)	(3)		
คุณภาพของงาน						
1	ท่านสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างสมบูรณ์	1	1	1	1	ปรับสำนวน
2	ผลงานของท่านได้รับคำชื่นชมและเป็นผลงานตัวอย่างให้เพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติตามอยู่เสมอ	1	1	-1	0.33	ปรับสำนวน
3	ท่านสามารถทำงานได้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	
4	ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดข้อผิดพลาด	1	1	1	1	
ปริมาณงาน						
1	ท่านสามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร	1	-1	1	0.33	ปรับสำนวน
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานเพิ่มเติมอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่หลักได้อย่างครบถ้วนตามที่องค์กรร้องขอ	1	-1	1	0.33	ปรับสำนวน
3	ท่านสามารถทำงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ได้	0	1	1	0.67	
เวลา						
1	ท่านใช้เวลาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน	1	1	1	1	
2	ท่านสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนด	1	1	1	1	ปรับสำนวน

ข้อ ที่	ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		(1)	(2)	(3)		
3	ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาอย่าง กะทันหัน	1	1	1	1	ปรับสำนวน
4	ท่านสามารถปรับวิธีการทำงานเพื่อให้ งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้	1	1	1	1	ปรับสำนวน
5	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ท่านทำงาน สามารถ ยืดหยุ่นที่จะทำให้งานเสร็จตามเวลาและ บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน	1	1	1	1	ปรับสำนวน
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน						
1	ท่านสามารถทำงานโดยใช้ทรัพยากรและ งบประมาณที่มีอยู่ โดยไม่ต้องขอเบิก เพิ่มเลย	1	1	1	1	ปรับสำนวน
2	ท่านสามารถบริหารจัดการทรัพยากร และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด	1	1	1	1	
3	ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำงานได้ โดยไม่กระทบกับคุณภาพงาน	1	1	1	1	
4	ท่านสามารถตรวจสอบและติดตาม ค่าใช้จ่ายในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ของท่านได้	1	1	1	1	