

หัวข้อ	ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	นายชาญณรงค์ คงคล้าย
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 134 ราย ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ความถี่ และร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ มากกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $=3.84$ ,  $S.D.= .288$ ) เมื่อพิจารณาารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้
  - 2.1 ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $= 4.29$ ,  $S.D. = .794$ )
  - 2.2 ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $= 4.07$ ,  $S.D. = .459$ )
  - 2.3 ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $= 3.64$ ,  $S.D. = .383$ )
  - 2.4 ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $= 3.38$ ,  $S.D. = .249$ )
3. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1.ด้านคุณภาพของงานคุณภาพงานของงานบางอย่างไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากมีอุปสรรคในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลและการประสานงาน 2.ด้านปริมาณงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรไม่พร้อมให้บริการผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน 3.ด้านเวลา ก่อให้เกิดความล่าช้าและส่งผลกระทบต่อปริมาณของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างเยอะและ 4. ด้านค่าใช้จ่าย เครื่องมือเทคโนโลยีในสำนักงานมีความเก่าล้าหลัง ทำให้ต้องใช้เวลามากพอสมควรในการทำงานการทำงานมีความผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่  
สำนักงานเขตธนบุรี

Title	Performance Efficiency of Information Technology Usage in Operation of Public Servants of Thonburi District, Bangkok Metropolitan Administration
Advisor	Assoc. Prof. Pakorn Priyakorn, Ph.D.
Name	Channarong Kongkalai
Degree	Master of Public Administration
Academic year	2023

---

### Abstract

The purposes of this research were to study performance efficiency in information technology usage in operation of public servants of Thonburi District, Bangkok Metropolitan Administration and to study problems and obstacles regarding the performance efficiency in information technology usage in operation of public servants of Thonburi District, Bangkok Metropolitan Administration. The researcher distributed questionnaires to collect data from 134 public servants of Thonburi district, Bangkok Metropolitan Administration. Finding basic statistics such as frequency and percentage to describe basic information, general characteristics of the sample and finding the mean and Standard Deviation.

The research result found that

1. Most public servants are male, over 40 years old, Bachelor's degree, working for 1-5 years and average monthly and income over 25,000 baht.

2. Performance efficiency in information technology usage in operation of public servants of Thonburi District, Bangkok Metropolitan Administration regarding the overall, it stated that public servants have opinions in performance at a high level (= 3.84, S.D. = .288). By considering each aspect by arranging the average values from highest to lowest in order as follows:

2.1 In terms of quality of work, opinions were at the highest level (= 4.29, S.D. = .794)

2.2 In terms of expenses, opinions were at a high level (= 4.07, S.D. = .459)

2.3 In terms of time, opinions were at a high level (= 3.64, S.D. = .383)

2.4 In terms of workload, opinions were at a high level (= 3.38, S.D. = .249)

3. Problems and obstacles of the efficiency of using information technology of public servants of Thonburi district, Bangkok Metropolitan Administration was found that 1. In terms of quality of work the work quality did not meet the goals because there are obstacles in linking information between the departments, it causes errors in information transmission and coordination. 2. In terms of expenses the information technology system in the organization is not available to serve a large number of users at the same time, causing delays and affecting the amount of work and the time spent on operations quite a lot. 3. In terms of time the technology tools in the office are outdated, causing it to take a lot of time to work. And 4. In terms of workload there are frequent errors in the work, which causes wastage of resources and increased costs.

Keywords : efficiency, information technology, usage in operation of public servants of thonburi district

## ความสำคัญของเรื่องทวิจ้ย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกที่กำลังปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้ภาครัฐจึงต้องมีการปรับตัวให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยและหันมาให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานและพัฒนาประเทศ ซึ่งการปฏิบัติงานของภาครัฐในช่วงเวลาที่ผ่านมาเริ่มมีการให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของภาครัฐและในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในระบบราชการเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารการประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือภาคประชาชน การบริหารจัดการข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลหรือการส่งข้อมูลล้วนเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการขยายขีดความสามารถในการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใสซึ่งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) ที่มีการกำหนดให้มีการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสร้างสรรค์เพื่อรองรับสังคมดิจิทัล ผู้บริหารกรุงเทพมหานครเล็งเห็นถึงความสำคัญของประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ

กรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2566 - 2570) เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ พันธกิจของหน่วยงาน และสอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กรกรุงเทพมหานคร โดยการพิจารณาจากภาพรวมและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานอย่างถี่ถ้วนถึงประโยชน์และการนำมาใช้งานจริง ตลอดจนการพิจารณาผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและต่อยอดการดำเนินงานในอนาคต รวมถึงการเพิ่มคุณภาพการบริการในรูปแบบดิจิทัลและการพัฒนาโครงสร้างเครือข่ายด้านข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัยได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น

สำนักงานเขตธนบุรี เป็น 1 ใน 50 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ภายใต้การปกครองของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยสำนักงานเขตธนบุรีได้มีการตอบสนองนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครในเรื่องของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานครโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน ซึ่งโครงสร้างของสำนักงานเขตธนบุรีประกอบไปด้วยส่วนราชการทั้งหมด 11 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และสัสดีเขตธนบุรี ซึ่งฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตธนบุรี ได้มีการนำเทคโนโลยีมาประกอบการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน โดยการจัดทำข้อมูลหรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ลงในเว็บไซต์ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตธนบุรี เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็วและโปร่งใส การให้บริการประชาชนด้านการเปิดรับลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงด้านการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชนเพื่อนำข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตธนบุรี ไปประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนหรือบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสาร แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดของเทคโนโลยีในหลายปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาทิเช่น อุปกรณ์ปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่มีอายุการใช้งานมาอย่างยาวนาน รวมถึงโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่มีความล้าหลัง ทำให้เกิดการสูญหายของข้อมูล ความล่าช้าในการทำงาน และการติดขัดในการให้บริการประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตธนบุรี ใน

ปัจจุบันปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นยังคงไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง แต่เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานเขตธนบุรีมีการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประกอบการปฏิบัติงานอย่างโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยจะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สำนักงาน เขตธนบุรี กรุงเทพมหานครจำนวน 134 ราย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา และ 4. ค่าใช้จ่าย โดยใช้ทฤษฎีของ (Peterson and Plowman, 1989)

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

3. ข้อมูลที่ได้ศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาใช้เทคโนโลยีประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ผลการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา และ 4. ค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการนำไปประยุกต์ใช้งานใช้งาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาตรฐานรวดเร็ว พร้อมทั้งเป็นผลปฏิบัติงานที่สร้างประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านปริมาณงาน หมายถึง ผลงานต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลการปฏิบัติงานมีปริมาณที่เหมาะสมตามกำหนดเวลาในแผนกำหนดการหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการจัดการวางแผนจัดการเวลา เพื่อให้ ได้ปริมาณงานตามที่กำหนดไว้

ด้านเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้องเหมาะสมกับงาน

พร้อมทั้งมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงาน โดยลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก โดยการจัดสรรทรัพยากรที่อยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดเช่นกัน

การปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทันตามกำหนดเวลา

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา “ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566- 2570)
5. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังต่อไปนี้

ทวีศักดิ์ กออนันตกูล (2555) ให้ความหมายคำว่าสารสนเทศ (information) หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้เทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการนำไปประยุกต์ใช้งานเพื่อเศรษฐกิจ สังคมและการพัฒนาคน

พวา พันธุ์เมฆา (2555) ให้ความหมายคำว่าสารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูลความรู้ ข้อเท็จจริงความคิดที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อหรือทรัพยากรสารสนเทศ แบบต่างๆ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามต้องการในวงการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Roger and Suhmaker (1989 อ้างถึงใน สุณีรัตน์ เสริมประสาทกุล, 2551) ได้ให้นิยามไว้ว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์กว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันตามการปฏิบัติ นั้น กระบวนการนี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

Foster, [Online], (1973) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการยอมรับไว้ว่า หมายถึง การที่ ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาโดย

ขั้นตอนการรับรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้อะไรต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ จนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

สรุปได้ว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนั้นเป็นกระบวนการทางจิตใจของมนุษย์ในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยผ่านการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจนแน่ใจว่าสิ่งนั้นทำให้ประโยชน์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานหรือบุคคล ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างสมบูรณ์แบบและเป็นที่น่าพอใจของบุคคลอื่น

ลลิตา โกมลจันทร์ (2555) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

**แผนพัฒนาวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2560 - 2570)**

แผนพัฒนาวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2560 - 2570) เป็นแผนที่จะกำหนดทิศทาง การพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์พันธกิจของหน่วยงานและต้องสอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร (BMA Enterprise Architecture) การจัดทำแผนฯ จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงภาพรวมและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานอย่างถี่ถ้วนถึงประโยชน์และการนำมาใช้งานจริงตลอดจนการพิจารณาผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และต่อยอดการดำเนินงานในอนาคตรวมถึงการเพิ่มคุณภาพการบริการในรูปแบบดิจิทัลให้แก่ประชาชนอย่างโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น

**ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร**

ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเขตธนบุรีเขตธนบุรีเดิมมีฐานะเป็นอำเภอชั้นในขึ้นกับกรมนครบาล ตั้งที่ว่าการอำเภอในพื้นที่ของวัดราชคฤห์ จึงเรียกอำเภอนี้ว่า อำเภอราชคฤห์ (ปัจจุบันสำนักงานเขตย้ายมาตั้งอยู่บริเวณวัดเวฬุราชิม) ต่อมาเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2459 ได้มีพระบรมราชโองการเปลี่ยนชื่ออำเภอราชคฤห์เป็นอำเภอบางยี่เรือ จังหวัดธนบุรี เนื่องจากมีที่ตั้งอำเภออยู่ในเขตตำบลบางยี่เรือ

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

อุษคม เจียรจินดา (2563) ศึกษาเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองอันดับ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ และองค์ประกอบ



ด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้าย คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก สำหรับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดย ภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์ประกอบด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ต่อมาคือองค์ประกอบด้านค่าใช้จ่าย โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ องค์ประกอบที่มีค่าน้อยสุด คือ องค์ประกอบด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะติดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทุกองค์ประกอบมี ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถทำนายหรืออธิบายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

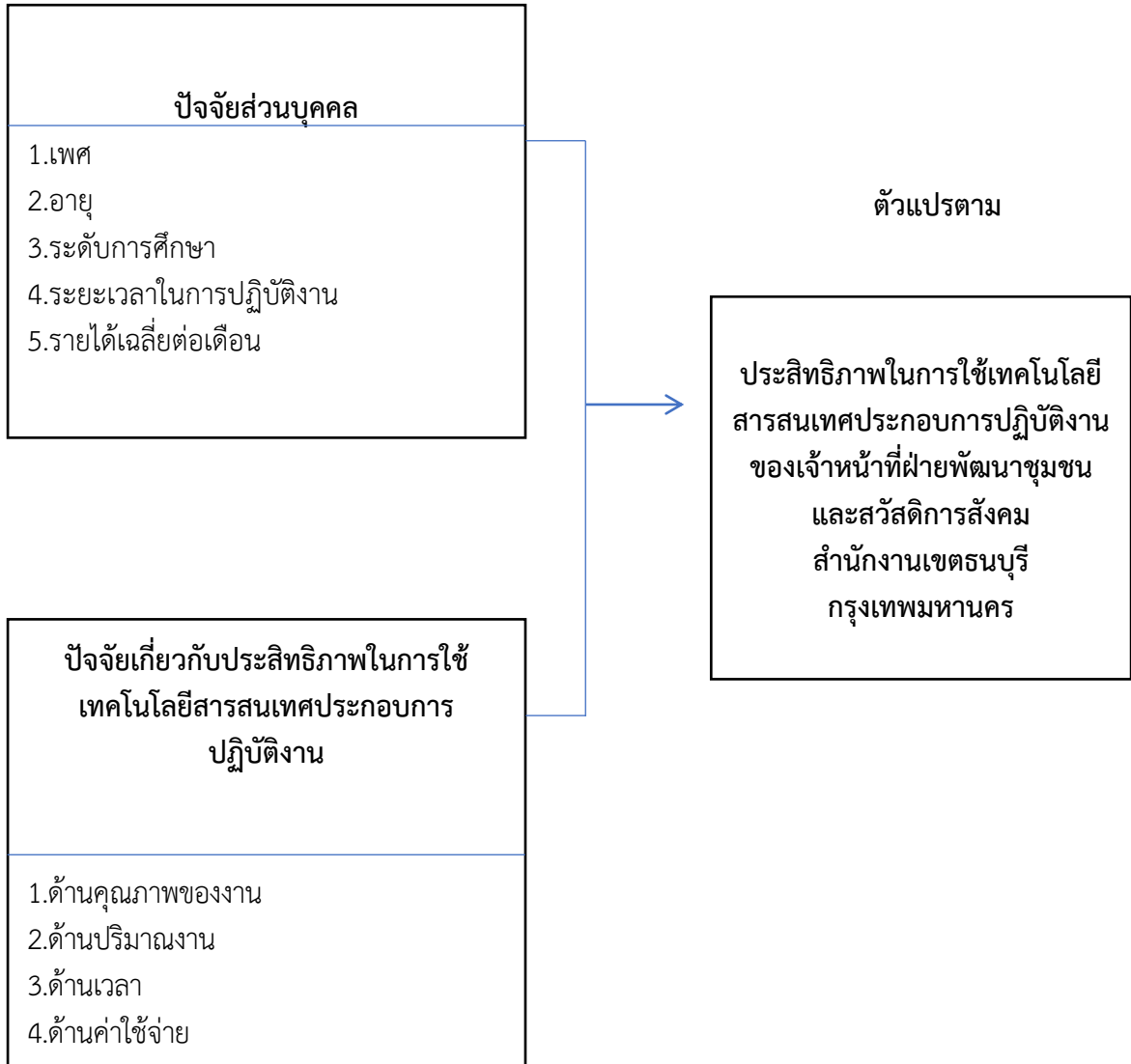
นภสร สุดท้วม (2560) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ 1. ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องมาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Computer, Tablet, Smart Phone, หรือ โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบการทำงาน

ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ด้านปริมาณงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลา 3. ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงานและวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงาน สามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น ซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากในช่วงแรก ที่มีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่างๆ และมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เรื่อง “ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบการปฏิบัติงานของทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งมี 4 ด้าน โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลาและ 4. ด้านค่าใช้จ่าย

## ตัวแปรอิสระ



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” มีรูปแบบในการวิจัย คือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล
5. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล
6. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 134 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด (สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2566)

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

## แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลผู้วิจัยได้ข้อมูลมาจาก 2 แหล่งดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสร้างแบบสอบถาม และให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

- หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 134 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบเลือกตอบ (Check List) และลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับ มี 5 ระดับและประเภทปลายเปิด (Open Form) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษา บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นข้อคำถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพของ

งาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา และ 4. ค่าใช้จ่าย จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

แบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การนำคะแนนดังกล่าวไปใช้อธิบายประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถนำมาแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ระดับประสิทธิภาพ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของ

แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ชนิดปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจวิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

### วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยการออกไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำถามและคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม

### วิธีจัดการกับข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วกระทำการลงรหัสข้อมูล เพื่อนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมา

บันทึกข้อมูลจากนั้น นำข้อมูลที่บันทึกแล้วมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลาและ 4. ด้านค่าใช้จ่าย

ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

### สรุปผล

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และเป็น

เพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ตามลำดับ

2.เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมา มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 มีอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 มีอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

3.เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

4. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

5. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่าเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3. ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4. ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

### อภิปรายผล

ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่าเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดทำงานได้ถูกต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายท่านดังนี้

ณัทชิตา บุตรดิวงษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง “การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนแสนสุข สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18” ผลการวิจัย

พบว่า 1. สภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนแสนสุข สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารทั่วไป และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารวิชาการอยู่ในระดับมาก

พิมยภัสร์ อีรพงศธร (2562) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน บริษัท เจ ดับบลิว เอส คอนตรัคชั่น จำกัด” การวิจัย เรื่องพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน บริษัท เจดับบลิว เอส คอนตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยลักษณะพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.81 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีตัวบ่งชี้ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านมีเวลาไปปฏิบัติงานด้านทัศนคติต่อการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.85 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีตัวบ่งชี้ คือ ระบบสารสนเทศมีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับระบบงานได้ดี ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.88 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีตัวบ่งชี้ คือ ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย

ไม่ซับซ้อน ด้านความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.78 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีตัวบ่งชี้ คือ ระบบสารสนเทศต้องช่วยประหยัดเวลาได้มากขึ้น ด้านการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.81 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีตัวบ่งชี้ คือ ผู้บริหารผลักดันให้ทุกหน่วยงานในสถาบันใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 2.) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน บริษัท เจ ดับบลิว เอส คอนสตรัคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรับรู้ความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยี ทักษะติดต่อการใช้งาน การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการการรับบริการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย “ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สร้างประโยชน์ให้องค์กรคุณภาพเกี่ยวกับผลงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย และการนำทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมา

ประยุกต์ใช้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถวางแผนบริหารเวลาในการทำงานได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในการดำเนินงานทั้งหมดการบริหารเวลาจะต้องเหมาะสมกับงานมีประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อย

3. ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ท่านสามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเองไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4. ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน ลดต้นทุนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยดังนี้

1. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะลึก เช่น การสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเขตอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ

### บรรณานุกรม

#### หนังสือภาษาไทย

- ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล. (2555). **แนวคิดการพัฒนาประเทศไทยโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สารเนคเทค.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วีพริ้นท์.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2555). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

#### บทนิพนธ์

- นภสร สุตทั่วม. (2560). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด.** การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลลิตา โกลลจันทร์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

#### ภาษาอังกฤษ

- Foster, George M. [Online]. (1973). **Creativity Using the 4 MAT Model.** Sprenger, A. (November). Group Work in Foreign.
- Rogers, E. M. (2003). **Diffusion of Innovations.** (5th ed). New York : The Free Press.
- Roger and Suhmaker. (1989). **Mass Media and Interpersonal Communication.** Chicago: Rand McNally College Publishing.

#### แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- แผนผังสำนักงานเขตธนบุรี. [ออนไลน์]. (2566). **แผนผังฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตธนบุรี.** เข้าถึงได้จาก: <http://www.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 15 มีนาคม 2566).
- ณัทชลิตา บุตรดีวงศ์. [ออนไลน์]. (2563). **การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนแสนสุข สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 .** เข้าถึงได้จาก: <https://mis.krirk.ac.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 15 มีนาคม 2566).
- สำนักงานเขตธนบุรี. [ออนไลน์]. (2566). **ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.** เข้าถึงได้จาก: <http://www.bangkok.go.th>. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566.
- พิมพ์ภัทร์ ชีรพงษ์ธร. [ออนไลน์]. (2562). **พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงานบริษัท เจตบลิว เอส คอนตรัคชั่น จำกัด.** เข้าถึงได้จาก: <https://mmm.ru.ac.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 15 มีนาคม 2566).
- อุษคม เจริญจินดา.[ออนไลน์]. (2563). **เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร.** เข้าถึงได้จาก: <https://so06.tci-thaijo.org>. (วันที่ค้นข้อมูล: 9 กุมภาพันธ์ 2566).