

การศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจ ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

The Study Attitude Behavior and Satisfaction to the Information Technology System
in Work of Personnel under The Government Public Relations Phayathai District.

นายจิรศักดิ์ ไตรรัตน์

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail : gcomdawn@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจ ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำนวน 224 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และหาความสัมพันธ์ไคสแควร์โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ในด้านทำให้การทำงานสะดวกขึ้น ทำให้การทำงานทันสมัย ทำให้การทำงานง่ายขึ้น ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย มีความสวยงามเหมาะสมน่าใช้งาน อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้งานในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการหาข้อมูลในการทำงาน ใช้นานบ่อยแค่ไหนในการทำงาน ใช้นานที่ทำงานบ่อยที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแทนการใช้กระดาษ อยู่ในระดับมาก และบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจ ด้านทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น มีความสวยงามทันสมัยเข้ากับยุคปัจจุบัน มีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลดการใช้กระดาษ อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และพบว่าพฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจ กรมประชาสัมพันธ์

ABSTRACT

The objective of this research is to study the attitude behavior and satisfaction to the information technology system in work of personnel under The Government Public Relations Department Phayathai District comparing personnel usage information technology behavior classified by personal factors to study the relationship between attitude and behavior of the use of information technology in work of personnel and study the relationship between the use of behavior and satisfaction with the information technology in work of personnel. the sample consisted of personnel using information technology systems in their work. under The Government Public Relations Department Phayathai District consisting of 224 people using questionnaires as a tool for collecting the statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent sample T-test, One-way Analysis of Variance and find the Chi-square relationship using Pearson's product moment correlation coefficient.

The results of the study revealed that personnel have attitudes towards information technology systems in their work. in terms of making work easier modernize work makes work easier, improved to the highest level and the aspect of saving time and money beautiful, suitable for use at a high level as for the behavior of using information technology in work, it is found that personnel have behavior in computer equipment used in work, must use information technology system. helps to find information in the workplace. how much does it work use at work most often is at the highest level and the aspect of using information technology systems instead of paper at a high level and the personnel were satisfied with the information technology system at work. It was found that the personnel were satisfied side, can work anywhere, anytime help reduce work steps. make the job done faster it is beautiful and modern with modern times. Security Is at the highest level and information technology systems help reduce paper usage at a high level In which the personnel are aged and different educational levels, behavior in using information technology systems in work differences with statistical significance at the level of 0.05 found that the attitude is related to the behavior of the use of information technology systems in the workplace. In the same direction moderate and found that usage behavior correlated with satisfaction with information technology systems at work with the same direction moderate.

Keywords: information technology, Attitude, behavior, satisfaction and The Government Public Relations Department

แนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ตรงกับพฤติกรรมการใช้งานและมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท
3. พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษา ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจ ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจากบุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากร
 2. ทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร
 3. พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร
- ตัวแปรตาม

1. พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร
2. ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำนวนทั้งสิ้น 507 คน (กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ 2562)

ขอบเขตด้านเวลา

ในกระบวนการทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 19 ตุลาคม 2562 เป็นระยะเวลาประมาณเกือบ 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารนำไปใช้ในการทำความเข้าใจกับบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้งานของบุคลากร
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น
4. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้งานของบุคลากรในแต่ละระดับ
5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนให้บุคลากรมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมากขึ้น
6. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ากับการทำงานและทำให้ได้รับความพึงพอใจจากบุคลากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่เคยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำนวน 507 คน (กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ 2562)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) จากประชากรทั้งหมด 507 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่เคยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำนวน 224 คน

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลโดยเลือกเก็บข้อมูลบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องการศึกษา ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจ ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตอยู่ที่ บุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท โดยเลือกสุ่มทั้งหมด 4 ช่วงอายุ คือ ช่วงอายุ 22-32 ปี ช่วงอายุ 33-43 ปี ช่วงอายุ 44-54 ปี และมากกว่า 54 ปี ในการเก็บตัวอย่างจะแบ่งเป็นช่วงอายุละ 56 คน

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามนำไปเก็บข้อมูลกับบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท ตามช่วงอายุและจำนวนที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 2

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้
2. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม โดยการกำหนดรูปแบบของคำถามโดยได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก เอกสาร
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาหลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอนั้น
5. นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับ ทักษะคติของบุคลากร ต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมีค่า Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.866 พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากรมีค่า Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.709 และความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากรมีค่า Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.795 เฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.79

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามกลับคืนมาให้ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำคำตอบในแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาทำการลงรหัสเพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ เพื่อหาค่าทางสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย
ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) แสดงลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุงาน
ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ ทักษะคติ พฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจ ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้
สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท และ สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ไคสแควร์ (Chi-square) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : R) เพื่อใช้วิเคราะห์หาระดับและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากร

บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.04 โดยเลือกอายุตั้งแต่ 22-60 ปี แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ ช่วงอายุละ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.09 เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการร้อยละ 69.64 และมีอายุงานส่วนใหญ่มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.48

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน

บุคลากรมีทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.735) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่าทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การทำงานสะดวกขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.717) รองลงมา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การทำงานทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.739) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การทำงานง่ายขึ้น ดีขึ้นอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.692) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.744) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสวยงามเหมาะสมน่าใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.783)

พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร

บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.740) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่าด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.708) รองลงมาต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการหาข้อมูลในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.708) ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากน้อยแค่ไหนในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.712) ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำงานบ่อยที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.739) และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแทนการใช้กระดาษอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.834)

ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน โดยโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.772) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่าด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ทำงานสะดวกขึ้น ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.729) รองลงมา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.741) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสวยงามทันสมัยเข้ากับยุคปัจจุบันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.757) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.793) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.842)

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน
เพศ	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	
อายุ	มีนัยสำคัญทางสถิติ	ด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศค้นหาข้อมูล ด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำงานบ่อยและด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงาน ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับการศึกษา	มีนัยสำคัญทางสถิติ	ด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศค้นหาข้อมูล ด้านคอมพิวเตอร์ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเภทบุคลากร	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	
อายุงาน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	

เพศ บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อายุ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศค้นหาข้อมูลและด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำงานบ่อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานด้านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศค้นหาข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ประเภทบุคลากร บุคลากรที่ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

อายุงาน บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

	พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
ทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	R	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
	0.499	ทิศทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ($R = 0.499$)

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

	ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	R	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
	0.651	ทิศทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

พฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ($R = 0.651$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจ ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท สามารถอภิปรายแต่ละประเด็นได้ ดังนี้

1. ทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

บุคลากรมีทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานในทางที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเพราะบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท เห็นความสำคัญของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้สะดวกขึ้น ง่ายขึ้น ดีขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายและเข้ากับยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากกับชีวิตประจำวันของบุคลากร

2. พฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเพราะบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลในการทำงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงโทรศัพท์ สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานได้ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อบุคลากร เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต(Internet) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Email) ระบบพิมพ์ใบแจ้งเงินเดือน(Pay Slip) และการทำตามนโยบายลดการใช้กระดาษ

3. ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานในทางที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาให้สวยงาม ง่ายต่อการใช้งานของบุคลากรอยู่ตลอด ทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้น สามารถทำงานจากที่บ้านได้ สามารถลดการใช้กระดาษ และยังมีความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งาน ตลอดจนเปิดรับความคิดเห็นจากบุคลากรเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

4. เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา มีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย บุคลากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 44 -54 ปี จะมีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานสูงกว่าในช่วงอายุอื่น ๆ ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จะมีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานสูงกว่าระดับอื่น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยาณี สุขวณิชย์ศิลป์ (2553, หน้า 26) กล่าวว่า แนวคิดด้านประชากรศาสตร์นี้เป็นแนวทฤษฎีที่เชื่อในหลักการของความ เป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือ เชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factors) และ พฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของเราจะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ เช่น คนรุ่นไหนควรจะทำพฤติกรรมอย่างไร และสังคม ทั่ว ๆ ไปมักจะกำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติประชากรแตกต่างกัน มีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

ทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันใน ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่า หากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ทำงาน จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ แนวคิดของ ชูดา จิตพิทักษ์ (2525, หน้า 59) กล่าวว่า ทัศนคติหรือเจตคติ ทัศนคติเป็นแนวโน้มหรือขั้นเตรียมพร้อมของ พฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทัศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกาย ต่างกันแต่ยังไม่ได้ออกกำลังกายเท่านั้น ทัศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรมแต่ทัศนคติไม่ได้กำหนดเวลาที่ ควรแสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนดเวลาและปริมาณของ พฤติกรรมนั้น เรียกว่าแรงจูงใจ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นผู้วางแนวหรือทิศทางให้แรงจูงใจและแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรม อีกทอดหนึ่ง

6. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ เขตพญาไท

พฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทาง เดียวกัน ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่า หากบุคลากรมีพฤติกรรมการใช้งานมากขึ้นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใน การทำงานจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานที่ติดมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้อง กับแนวคิดของ ชดาษา อัมสำราญ (2555, หน้า 17) กล่าวว่า การที่จะวัดความพึงพอใจโดยการที่ผู้บริการสังเกตการณ์ เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้รับบริการจากการแสดงออก การฟัง การพูด และสังเกตจากการกระทำแล้วนำข้อมูลที่ได้ จากการสังเกตมาวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะ

1. มีการเสริมสร้างความรู้การอบรมการใช้งานในด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงประโยชน์ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้าใจและใช้งานได้ง่าย
2. มีการสร้างแรงจูงใจจากผู้บริหาร สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความมั่นใจในการทำงานปรับระเบียบให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งต่อไปควรนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมาเป็นสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบข้อจำกัดของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มวิธีในการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ ควรทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากที่กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2562). *แผนพัฒนาดิจิทัลกรมประชาสัมพันธ์*. สืบค้นเมื่อวันที่ สิงหาคม 09 2562. จาก [https://www.dga.or.th/upload/download/file_9fa5ae40143e13a659403388d226efd8.pdf](http://media.prd.go.th/index.php/s/z3lfbqbgX2okqca/download?path=%2F&files=แผนพัฒนาดิจิทัลกรวินท์ กรประเสริฐวิทย์. (2557). ทศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และคุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.</p><p>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2559). <i>แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</i>. สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 07 2562 จาก <a href=)
- กัลยาณี สุขวานิชย์ศิลป์. (2553). *ทศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศFMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *การจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- กิติมา สุรสนธิ. (2533). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัตติยาณี ประเทืองศิลป์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อและความพึงพอใจต่อบริการเสริมของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชดาษา อิมสาราม. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชม ภูมิภาค. (2523). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชุดา จิตพิทักษ์. (2525). *พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น* กรุงเทพฯ : สารมวลชน.

- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ดารณี พานทอง. (2542). *ทฤษฎีจูงใจ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถวิล ธาราโกชน์. (2532). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : แชนโพรฟรินดิง
- นพมาศ ชีระเวคิน. (2542). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพมาศ เสียมใหม่. (2554). *การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนัก ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บรรณา ยอดสิงห์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ (สายฟ้า) สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุษกร ชีวะธรรมานนท์. (2552). *ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะในครัวเรือนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526) *ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปัทมา อยู่สิน. (2553). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ รายงานการวิจัย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา.
- รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. (2533). *การวัดทัศนคติเบื้องต้น*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เรวัต บุษยานุรักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิจิตรา ชัยศรี. (2537). *ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล.(2549). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธธนวิบูลย์ชัย. (2549). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ศิวนารถ กิตติวัฒน์. (2551). *การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี(2553) *ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 07 2562 จาก <http://www.ictc.ops.go.th/index.php/48-it-library/it-articles/89-information-technology>*

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2547). การสำรวจข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2547 (ข้อมูลพื้นฐาน) กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 08 2562. จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=7099
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2555). เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 07 2562 จาก <https://www.eta.or.th/content/1197.html>
- สิงห์ ณีวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี. สืบค้นเมื่อวันที่ กรกฎาคม 10 2562. จาก http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2/4
- สุชา จันท์อม. (2529). จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภาวดี เชื้อวงศ์. (2557). ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- อุทัย ชารธรรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

