

การยอมรับและวัฒนธรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรภาครัฐของประเทศไทย

The Acceptance and Culture of Information and Communication Technology in Thai Public Organizations

สุทธิลักษณ์ ชนะสุข¹, ประสงค์ ปรานีตพลกรัง², วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์³, ปิยะวัฒน์ จิระพงษ์สุวรรณ⁴, ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์⁵
Suthilux Chanasuc,¹ Prasong Praneetpolgrang,² Wilailuck Suvachittanont,³ Piyawat Jirapongsuwan,⁴ Pranot Boonchai-Apisit⁵

Received : 3 July 2012 ; Accepted : 15 October 2012

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวัฒนธรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที ในองค์กรภาครัฐของประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลให้การนำไอซีทีมาใช้ในการตระหนักถึงความเหมาะสม คุ่มค่า และ ประสิทธิภาพสำเร็จ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Research) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ทำงานในสำนักปลัดกระทรวงทั้ง 20 กระทรวง จำนวน 448 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา 2. การใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน และ 3. การใช้แบบประเมินวัฒนธรรมไอซีทีและแบบประเมินวัฒนธรรมองค์กรในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง จาก 20 กระทรวง การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1.การวิเคราะห์ค่าจากแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) 2. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ 3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และหาค่าเฉลี่ยระดับของวัฒนธรรมไอซีที ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้ไอซีทีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ประโยชน์และความง่าย และพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ไอซีที ซึ่งวัฒนธรรมไอซีที ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความพร้อมใช้งานของไอซีที สมรรถนะด้านไอซีที การปลูกจิตสำนึก และ ความตระหนัก โดยผลการประเมินผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าองค์กรภาครัฐมีวัฒนธรรมไอซีทีที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับวัฒนธรรมองค์กร

คำสำคัญ: วัฒนธรรมไอซีที การยอมรับเทคโนโลยี ไอซีทีในองค์กรภาครัฐของประเทศไทย

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 9 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

² รองศาสตราจารย์ สถาบันวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม 61 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

³ รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถนนรามคำแหง หัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

⁴ อาจารย์ประจำสถาบันวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม 61 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

⁵ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 9 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

¹ Ph.D. Student, Department of Technology Management, Phanakhon Rajabhat University, 9 Chaeng Watthana Road, Bang Khen, Bangkok 10220 THAILAND, E-mail: m.kmutt@hotmail.com

² Associate Professor of Information Science Institute, Sripatum University, 61 Phaholyothin Road, Jatujak, Bangkok 10900 THAILAND

³ Associate Professor, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University, Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkok, Bangkok 10240 THAILAND

⁴ Faculty Member, Information Science Institute, Sripatum University, 61 Phaholyothin Road, Jatujak, Bangkok 10900 THAILAND

⁵ Assistant Professor, Faculty of Industry Technology, Phanakhon Rajabhat University 9 Chaeng Watthana Road, Bang Khen, Bangkok, 10220 THAILAND

Abstract

This research was intended to study the culture of information and communication technology (ICT) in Thai public organizations, taking into consideration the suitability, efficiency, and effectiveness of its use. A mixture of research methodologies was applied. The research was divided into three sections: 1) using a questionnaire to gather data from 448 personnel of the Office of the Permanent Secretary of 20 ministries, selected by means of quota sampling, 2) using a focus group discussion to gather data from 10 specialists, and 3) using an evaluation form regarding ICT culture and organizational culture to gather data from the Chief Information Officers (CIOs) of 20 ministries. The data was analyzed by means of 1) structural equation modeling (SEM), 2) content analysis, and 3) analysis of the relation and the mean level of ICT culture. The research found that the factors affecting the acceptance of ICT use in Thai public organizations were organizational culture, perception of ICT's benefit and ease of use, and the way ICT was utilized. ICT culture consisted of 5 aspects: e-participation, availability, ICT competency, conscious cultivation, and awareness. The Chief Information Officers expressed that the ICT culture of Thai public organizations reflected their organizational culture.

Keywords: ICT Culture, ICT Acceptance, ICT in Thai Public Organizations

บทนำ

วิถีทางดำเนินชีวิตของแต่ละชนชาติ นับว่ามีความสำคัญยิ่งทั้งต่อสังคมและตัวบุคคลที่สังกัดในสังคมนั้น เนื่องจากการดำรงอยู่ของชนชาติต่างๆ ต้องอาศัยรูปแบบวัฒนธรรมเป็นกลไกในการสร้างความต่อเนื่องให้กับสังคม อาจกล่าวได้ว่าหากเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะสามารถเข้าใจพฤติกรรมของคนในสังคมได้อย่างถูกต้อง¹

ความเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลจากเทคโนโลยีที่มีต่อประเทศไทย ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนใน พ.ศ. 2538 เมื่อรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย (Thailand IT Year 1995) เมื่อความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาในสังคมไทย มิใช่เพียงความเจริญทางวัตถุ หากแต่การพัฒนาที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อสภาพสังคม วัฒนธรรม และสภาพจิตใจของประชาชน² รวมไปถึงการดำเนินกิจการต่างๆ ขององค์กรก็ได้รับผลกระทบนั้นด้วย ในปัจจุบันมนุษย์ได้นำไอทีมาใช้อย่างกว้างขวางหรืออาจกล่าวว่ามีมาในทุกวงการ³ แท้จริงแล้ว ไอทีนั้นจะประกอบไปด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีฐานข้อมูล หากแต่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม นั้นมีมูลค่าทางการตลาดถึงร้อยละ 70 ของไอทีทั้งหมด เราจึงให้ความสำคัญกับคำว่าสื่อสาร อีกทั้งยังมีการเน้นที่ให้การสื่อสารที่มากและกว้างขวางขึ้น ดังนั้นจึงมีการใช้คำว่าสื่อสารเข้าไปในคำไอที เรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาไอซีทีซึ่งเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8

พ.ศ.2540-2544 จนถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ได้ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาและการสร้างองค์ความรู้โดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน รวมทั้งได้มีการกำหนดแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ขึ้นด้วย เป็นเวลากว่า 3 ทศวรรษแล้วที่หน่วยงานราชการต่างๆ ได้นำไอซีทีมาใช้ในการปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีประสิทธิภาพ⁴ แท้จริงแล้ว การพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานราชการมีความล่าช้าเป็นอย่างมาก เพราะต้องประสบปัญหาในหลายด้าน ขาดยุทธศาสตร์และนโยบายที่ชัดเจนด้านไอซีทีขององค์กร⁵

สำหรับหนทางของการแก้ปัญหาต่างๆ ให้ได้ลุล่วงนั้นต้องมีการสร้างความเข้าใจกับบุคลากรด้วยการพัฒนาไอซีทีที่ควบคู่ไปกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับไอซีที เพื่อให้นำไปสู่การสร้างกระบวนการรับรู้ การใช้ประโยชน์ และการยอมรับไอซีทีของบุคลากร โดยในทางปฏิบัติสามารถนำแนวทางทฤษฎีของเดวิส (1989) ซึ่งพัฒนาและนำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)ใช้อธิบายถึงการยอมรับและใช้เทคโนโลยีให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การนำไอซีทีเข้ามาใช้ในองค์กรภาครัฐของประเทศไทยนั้นควรคำนึงถึงความเหมาะสม ความคุ้มค่า การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการสร้างปฏิสัมพันธ์กันในหน่วยงาน รวมถึงการเชื่อมประสานที่บุคลากร ให้ได้มีส่วนร่วมกับภาครัฐในกระบวนการทำงานและ ตัดสินใจจนทำให้ประสบความสำเร็จสำหรับการใช้ไอซีทีในที่สุด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันสำคัญ

หรือตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับของผู้ใช้ที่เป็นบุคลากรในทุกกระทรวงนั้นจะทำให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้นั้นถือว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่ควรหาคำตอบด้วยการวิจัย

คำถามในการวิจัย

แบบจำลองวัฒนธรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมและสามารถนำมาใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ การประยุกต์ใช้และการยอมรับไอซีทีของบุคลากรในองค์การภาครัฐของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร

ลักษณะหรือมิติของวัฒนธรรมไอซีทีขององค์การภาครัฐของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร และมีมิติอะไรบ้าง

ในมุมมองผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงมองว่าองค์การภาครัฐมีวัฒนธรรมไอซีทีที่และวัฒนธรรมองค์กรสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้และการประยุกต์ใช้กับการยอมรับไอซีที สำหรับบุคลากรในองค์การภาครัฐของประเทศไทย
2. เพื่อทำการสังเคราะห์และอธิบายลักษณะ และมิติของวัฒนธรรมไอซีทีขององค์การภาครัฐในประเทศไทย
3. เพื่อประเมินวัฒนธรรมไอซีที ในมุมมองของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงขององค์การภาครัฐ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในที่นี้จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการที่บุคคลตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ บรรดานักวิจัย นักวิชาการในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พยายามพัฒนาหาแนวคิดแบบจำลองที่สามารถอธิบายทำนายพฤติกรรมของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้เพราะถ้าสามารถเข้าใจหรือทำนายการยอมรับเทคโนโลยีในระดับบุคคลได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการประดิษฐ์ พัฒนาและนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ สู่ผู้ใช้

ดังนั้น จึงมีผู้คิดค้นแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น คือ แบบจำลองการ

ยอมรับเทคโนโลยี เป็นแบบจำลองที่พัฒนามาจากแนวคิดของทฤษฎี การรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง⁸

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ บรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกในองค์การ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม การใช้ระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จในที่หนึ่งอาจไม่ประสบความสำเร็จอีกที่หนึ่งก็ได้ เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรตลอดจนความสำเร็จขององค์การต้องประกอบด้วยความคิด องค์ประกอบทางพิธีการ องค์ประกอบทางวัตถุและองค์ประกอบเกี่ยวกับองค์การ⁹

การแบ่งมิติวัฒนธรรมองค์กร¹⁰ แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์การได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างเข้มข้นของบุคลากร แก้ไขปัญหา ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2. การควบคุม (Controllable) หมายถึง การกำกับดูแล ติดตามตรวจสอบการทำงานให้บุคลากรทำงานให้ตรงตามหน้าที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ของ 3. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จ 4. การปลูกจิตสำนึก (Conscious Cultivation) หมายถึง การสร้างความรู้สึกร่วมกันในการทำงานร่วมกันอย่างมีคุณธรรม และจริยธรรม

วัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานของพฤติกรรม และการปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ คือ 1) สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้วัฒนธรรมองค์กรได้จากประวัติศาสตร์ เรื่องราวขององค์การในอดีตเพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต 2) วัฒนธรรมองค์กรช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์การว่ามีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับ และพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด 3) วัฒนธรรมองค์กร เป็นการกำหนดมาตรฐานในการควบคุมสมาชิกในองค์การให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา 4) วัฒนธรรมองค์กรจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการผลิตโดยตรง¹¹ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก¹²

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที)

ไอซีทีเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อ การจัดหา การประมวลผล การจัดเก็บ และจัดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล อันประกอบไปด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีฐานข้อมูล ซึ่งในนี้ที่มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ¹³

ไอซีทีมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความได้เปรียบทางการแข่งขัน¹⁴ แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางจะได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ แต่สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกก็คือ ในเรื่องของความเสี่ยง และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากขั้นตอนการใช้งาน และตัวผู้ใช้งานเอง สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะผู้ใช้ต่างมีประสบการณ์และความรู้พื้นฐานที่แตกต่างกัน การทำงานย่อมมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป¹⁵

องค์การภาครัฐ

องค์การภาครัฐหรือเรียกอีกอย่างได้ว่า “หน่วยงานราชการ” ซึ่งหมายถึง องค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ในบางกรณียังรวมถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอีกด้วย แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ (Bureaucracy) ว่าเป็นแนวคิดเชิงอุดมคติ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้ 1) การกำหนดขอบเขตหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานไว้เป็นการแน่นอน 2) การกำหนดชั้นการบังคับบัญชา และการกำหนดอำนาจหน้าที่เป็นช่วงชั้นให้กับตำแหน่งต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน 3) การบริหารที่ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ได้รับการฝึกอบรมรอบด้าน 4) การปฏิบัติงานเต็มเวลาเพื่อให้หน่วยงานพัฒนาเต็มรูป และ 5) การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกฎที่กำหนดไว้แน่นอน¹⁶

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย¹⁷ ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการปรับตัว กิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมการพัฒนาของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพฤติกรรมผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งวัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ และพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางอ้อมแต่ผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นการส่งผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน

ชนิดา จิตตรุทธะ¹⁸ ศึกษาเรื่อง ความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับวัฒนธรรมปัจเจกบุคคลในการรับรู้ของสมาชิกองค์การ : ศึกษากรณีองค์การภาครัฐ องค์การภาคเอกชน และองค์การภาคประชาสังคมในประเทศไทย สรุปผลการค้นพบได้ดังนี้ 1. วัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมปัจเจกบุคคลที่อยู่ในการรับรู้ของสมาชิกองค์การในองค์การประเภทต่างๆ มีแบบแผนวัฒนธรรมสอดคล้องเป็นแบบเดียวกัน และสามารถอธิบายถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ก่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมปัจเจกบุคคลตามแบบแผนวัฒนธรรมแต่ละประเภท และ 2. การจูงใจบุคคลในองค์การที่มีวัฒนธรรมการแตกต่างกันต้องใช้ปัจจัยการจูงใจที่แตกต่างกัน

เรวัตร แสงสุริยงค์¹⁹ ได้ศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่น่าสนใจให้มีการนำเอาความรู้ของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ อาศัยปรัชญาการวิจัยตามแนวคิดสังคมนิยม คือสร้างแบบจำลองการบริหารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสาธารณะของไทยที่เน้นความสัมพันธ์กับประชาชนจากการเรียนรู้แนวคิดการบริหารงานของภาคเอกชนทั้งส่วนที่เป็นทฤษฎีและประสบการณ์จริง แล้วนำไปทดสอบกับประชาชนที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดการบริหารจัดการอิเล็กทรอนิกส์เชิงทฤษฎีของภาคเอกชนมีความสอดคล้องกับประสบการณ์จากความสำเร็จการบริหารงานของผู้บริหารเว็บไซต์ภาคเอกชนคือ เน้นการบริหารที่สนองความต้องการของลูกค้า หรือ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การทดสอบแบบจำลองที่พัฒนามาจากทฤษฎีและประสบการณ์การบริหารของเอกชนมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองสามารถอธิบายได้ว่า การบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสาธารณะของไทยทำให้เกิดการบริการที่เรียกว่า การบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยเหตุด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้มากที่สุด

ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว²⁰ ศึกษาการรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างแบบเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุ

ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ซึ่งสามารถแบ่งพฤติกรรมการยอมรับการใช้ศูนย์ฯ ออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ 1.พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ทางตรง คือการที่สมาชิกเข้ามาใช้สารสนเทศด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ พบว่าตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ในทางบวกทุกค่า ส่วนตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรเจตนาเชิงพฤติกรรมของพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ 2.พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ทางอ้อม คือการที่สมาชิกรับรู้ และยอมรับสารสนเทศจากชุมชนจากกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากการเข้ามารับบริการที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง เช่น ผ่านวิทยุชุมชน ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้มีบทบาทถ่ายทอดข้อมูลสู่ชุมชน การเรียนที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) และกิจกรรมอื่นๆ

สมจินตนา คุ่มภัย²¹ ศึกษาการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร และเปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กร ระหว่างองค์กรที่มีประสิทธิผลสูง ปานกลาง และต่ำ อย่างละ 1 แห่ง ใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากบุคลากรในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลมาก ได้แก่ 1) วัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่ง เน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) การทำงานที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กร 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กรต้องเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์กรที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ Davis⁷ ศึกษาเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความสะดวกในการนำไปใช้และการยอมรับระบบสารสนเทศ สร้างแบบทดสอบเพื่อทำการศึกษาระดับผู้ใช้ระบบสารสนเทศในบริษัท ไอบีเอ็ม พบว่าทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความสะดวกในการนำไปใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันและในอนาคต จากการศึกษาเอกสารพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม เช่น โปรแกรมซอฟต์แวร์ต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ใช้ TAM เป็นตัวคาดคะเน

เบื้องต้นถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จุดเด่น คือ มีการศึกษาเปรียบเทียบทั้ง ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และตัวแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ลักษณะของ TAM จะมีขอบเขตการทำงานที่กว้างกว่า ไม่ต้องการรายละเอียดในเรื่องกรอบของเวลาหรือเงื่อนไข ซึ่งเกิดพฤติกรรมเหมือน TRA จะส่งผลต่อเรื่องการอ้างอิงประชากร และสำหรับ TAM แล้วโดยทั่วๆ ไปมุ่งไปที่บริบทของการทำงานและตัวแปรตามในท้ายที่สุดคือ การใช้เทคโนโลยี จุดด้อย คือ ควรจะมีการสังเกตหรือศึกษาเพิ่มในเรื่องของเงื่อนไขและกลไกที่ครอบคลุมอิทธิพลทางสังคมต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

Gahtani, Hubona and Wang²² ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมและการยอมรับและการใช้ไอทีในประเทศซาอุดีอาระเบีย เป็นการปรับปรุงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิมให้มีความเป็นหนึ่งเดียวกันของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งได้พัฒนาแบบจำลองจากประสบการณ์พฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ ความคาดหวัง และเงื่อนไขของความสะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพการใช้งานมีผลต่อพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ส่งผลทางลบต่อทั้งพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้ ความคาดหวัง และเงื่อนไขความสะดวกในพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุส่งผลทางลบต่อความคาดหวัง และพฤติกรรมที่ตั้งใจใช้คอมพิวเตอร์

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ได้ศึกษาและทบทวนมาแล้วนั้น จะพบว่าการสร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีต้องผ่านขั้นตอนการรับรู้ การเรียนรู้ การประยุกต์ใช้ และจะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์การก็จะมีลักษณะของวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีเป็นของตนเองโดยเฉพาะ มีหลักในการรับรู้ การเรียนรู้ เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน อันส่งผลให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นมีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ที่มีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

1) ประชากรเป็นบุคลากรที่ทำงานในสำนักปลัดกระทรวงทั้ง 20 กระทรวง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 11,056 คน กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา สุ่มตัวอย่างกระทรวงละ 50 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 1,000 คน เมื่อเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบบสอบถามคืน 814 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.40 และคัดเลือกแบบสอบถามชุดที่มีความ

สมบูรณ์ของเนื้อหา ได้จำนวน 448 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.04
2) การใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ในการร่วมวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยได้จัดเตรียมไว้
3) การประเมินวัฒนธรรมไอซีที และวัฒนธรรมองค์การ ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ทั้ง 20 กระทรวง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
1) แบบสอบถามการวิจัย และ 2) แบบประเมินวัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดการวิจัย และได้นำไปตรวจหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 8 ท่าน ได้พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง คัดเลือกข้อที่มีค่า 0.5 ขึ้นไป หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.93

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นประเด็นคำถามในการทำสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ มาประกอบในการสร้างประเด็นคำถาม เพื่อให้เนื้อหาครอบคลุม และสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามการวิจัยใช้ การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล และแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมไอซีที โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ AMOS ประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การหาค่าร้อยละของเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเข้าอบรมด้านไอซีที หน้าที่ที่ปฏิบัติ สาขาที่จบการศึกษา ระยะ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้คอมพิวเตอร์ และเงินเดือน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างปัจจัยด้านรับรู้ ปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้ และปัจจัยด้านการยอมรับไอซีทีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสร้างแบบจำลองการวิจัยตามสมมติฐาน (Hypothesis Model) ในแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อใช้ทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และตรวจสอบความสอดคล้องของแบบ

จำลองสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การทำสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นการเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นลักษณะของวัฒนธรรมไอซีทีที่กระบวนการรับรู้ การประยุกต์ใช้และการยอมรับไอซีที

แบบประเมินวัฒนธรรมไอซีทีและแบบประเมินวัฒนธรรมองค์การ ใช้การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การหาค่าร้อยละ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.58) อายุระหว่าง 20-29 ปี (ร้อยละ 33.93) สถานภาพโสด (ร้อยละ 55.13) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 61.16) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 50.22) เข้ารับการฝึกอบรมด้านไอซีทีต่อปี 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 62.72) เป็นกลุ่มผู้ใช้ไอซีที (ร้อยละ 51.12) ไม่ได้จบการศึกษาสาขาเกี่ยวกับไอซีที (ร้อยละ 62.50) มีการใช้ไอซีทีที่ทำงานต่อวันมากกว่า 6 ชั่วโมง (ร้อยละ 42.41) ได้รับเงินเดือนระหว่าง 10,000-19,999 บาท (ร้อยละ 39.06) (Table 1)

Table 1 Demographic Profile of the Participants

Personal Characteristics		Num-ber	Percentage
Gender	Male	199	44.42
	Female	249	55.58
Age	Lower 20 years	2	0.45
	20-29 years	152	33.93
	30-39 years	144	32.14
	40-49 years	101	22.54
	50-59 years	49	10.94
Status	Single	247	55.13
	Married	182	40.63
	Divorced	15	3.35
	Separated	4	0.89
Education	Lower Bachelor	45	10.04
	Bachelor Degree	274	61.16
	Master Degree	126	28.13
	Doctoral Degree	3	0.67

Table 1 Demographic Profile of the Participants

Personal Characteristics		Num-ber	Peren-tage
Job Duration	< 5 years	225	50.22
	6-10 years	135	30.13
	11-15 years	48	10.71
	> 16 years	40	8.93
Training Periods	None	104	23.21
	1-3 times	281	62.72
	4-6 times	48	10.71
	> 6 times	15	3.35
Organization Groups	ICT Management	8	1.79
	ICT Administrator	116	25.89
	ICT Users	229	51.12
	Others	95	21.21
Faculty	Related ICT	168	37.50
	Non-Related ICT	280	62.50
Working on ICT / days	< 1 hours	13	2.90
	1-3 hours	65	14.51
	4-6 hours	180	40.18
	> 6 hours	190	42.41
Salary	< 10,000 bath	117	26.12
	10,000-19,999 bath	175	39.06
	20,000-29,999 bath	91	20.31
	> 30,000 bath	65	14.51

การวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง

แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับการศึกษาและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ซับซ้อน มีการกำหนดแบบจำลองให้วิเคราะห์ในเชิงสาเหตุ มีตัวแปรแฝงที่มีตัวแปรสังเกตได้หลายตัวแปร มีความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรเหล่านั้น และมีความสัมพันธ์ระหว่าง

ค่าคลาดเคลื่อน โดยกำหนดชื่อตัวแปรที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

cul_a แทน วัฒนธรรมด้านความคาดหวัง ความรู้ และทักษะความสามารถในการใช้ไอซีที

cul_b แทน วัฒนธรรมด้านค่านิยมในการใช้ไอซีที

cul_c แทน วัฒนธรรมด้านบรรทัดฐานการใช้ไอซีที

per_a แทน การรับรู้ประโยชน์การใช้ไอซีที

per_b แทน การรับรู้ความง่ายของการใช้ไอซีที

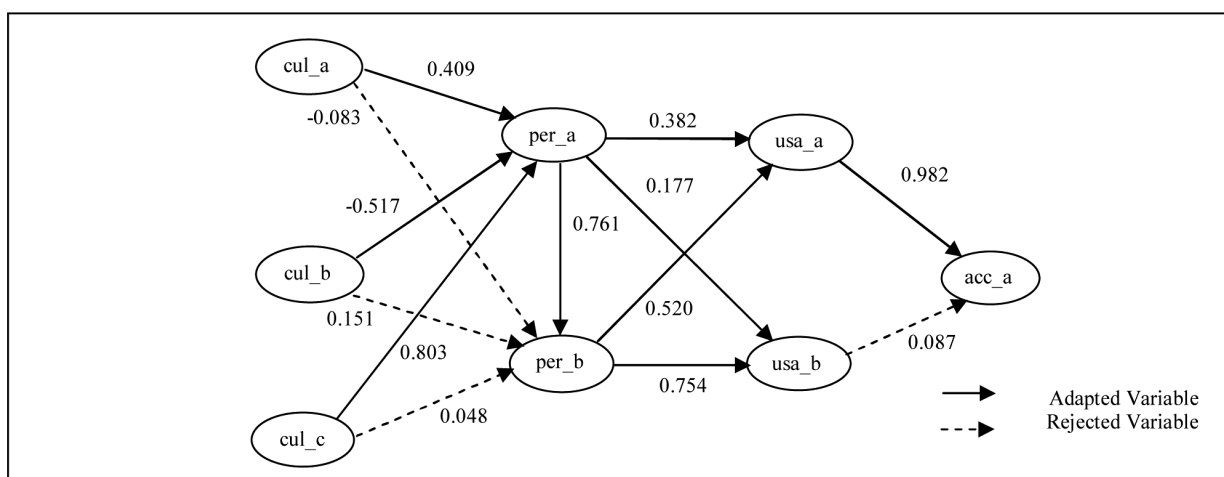
usa_a แทน พฤติกรรมการประยุกต์ใช้ไอซีที

usa_b แทน ความสามารถในการประยุกต์ใช้ไอซีที

acc_a แทน การยอมรับไอซีที

ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าไค-สแควร์เท่ากับ 582.950 องศาอิสระ (*df*) มีค่าเท่ากับ 504 *p*-value เท่ากับ 0.008 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน มีค่าเท่ากับ 0.935 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.914 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของตัวแปรแฝงของวัฒนธรรมการองค์การต่อการรับรู้ การประยุกต์ใช้และการยอมรับการใช้ไอซีที ทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระดับที่ยอมรับได้ คือมากกว่า 0.30 ดังนั้น ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงของวัฒนธรรมองค์การ จึงสามารถใช้วัดวัฒนธรรมองค์การได้จริง

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับไอซีทีในองค์การภาครัฐ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ดังนี้ การรับรู้ประโยชน์การใช้ไอซีที มีค่าเท่ากับ 0.491 การรับรู้ความง่ายของการใช้ไอซีที มีค่าเท่ากับ 0.694 พฤติกรรมการประยุกต์ใช้ไอซีที มีค่าเท่ากับ 0.821 ความสามารถในการใช้ไอซีที มีค่าเท่ากับ 0.298 และการยอมรับการใช้ไอซีที มีค่าเท่ากับ 0.919 (Figure 1)

**Figure 1** Result of Structural Relation Analysis

ผลการวิเคราะห์หาเส้นทางของอิทธิพลหรือการส่งผ่านจะวิเคราะห์จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการแสดงผลของเส้นทาง

อิทธิพลสามารถอธิบายได้ถึงวัฒนธรรมการใช้ไอซีทีของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล (Table 2)

Table 2 Coefficients of variables and result of the linear structural factors, affecting the organizational culture in ICT usage

Factors			Beta	S.E.	T-value	Sig. level
cul_c	---->	per_a	0.803	0.147	5.492	0.000
cul_b	---->	per_a	-0.517	0.233	-2.267	0.023
cul_a	---->	per_a	0.409	0.163	2.693	0.007
cul_c	---->	per_b	0.048	0.091	0.478	0.633
cul_b	---->	per_b	0.151	0.128	1.080	0.280
cul_a	---->	per_b	-0.083	0.092	-0.873	0.383
per_a	---->	per_b	0.761	0.058	11.898	0.000
per_a	---->	usa_b	0.177	0.058	2.919	0.004
per_a	---->	usa_a	0.382	0.108	3.737	0.000
per_b	---->	usa_b	0.754	0.069	11.439	0.000
per_b	---->	usa_a	0.520	0.103	5.925	0.000
usa_a	---->	acc_a	0.982	0.063	14.648	0.000
usa_b	---->	acc_a	0.087	0.037	1.956	0.050

* p = 0.05

ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมการใช้ไอซีทีที่ด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที (T-value = 5.492)

2. วัฒนธรรมการใช้ไอซีทีที่ด้านค่านิยมมีอิทธิพลทางลบ ต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที (T-value = -2.267) วัฒนธรรมการใช้ไอซีทีที่ด้านความคาดหวังความรู้และทักษะ มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที (T-value = 2.693)

3. วัฒนธรรมการใช้ไอซีทีที่ด้านความคาดหวังความรู้และทักษะ ด้านค่านิยม และด้านบรรทัดฐาน ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้ไอซีที (ค่า T-value ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ)

4. การรับรู้ประโยชน์การใช้ไอซีที มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้ไอซีที (T-value = 11.898)

5. การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการใช้ไอซีที (T-value = 2.919)

6. การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ไอซีที (T-value = 3.737)

7. การรับรู้ความง่ายในการใช้ไอซีที มีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการใช้ไอซีที (T-value = 11.439)

8. การรับรู้ความง่ายในการใช้ไอซีที มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ไอซีที (T-value = 5.925)

9. พฤติกรรมการประยุกต์ใช้ไอซีที มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับการใช้ไอซีที (T-value = 14.648)

10. ความสามารถในการใช้ไอซีที ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ไอซีที (T-value = 1.956)

ผลวิเคราะห์เนื้อหาจากการทำสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการทำสนทนากลุ่มสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

วัฒนธรรมไอซีที หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่มีการนำไอซีทีมาใช้เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยบุคลากรในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติสืบทอดกันต่อมา ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. การมีส่วนร่วมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) หมายถึง คุณภาพในการสื่อสารการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือ การปรึกษา การทำงานและการตัดสินใจร่วมกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตดังกล่าว

2. ความพร้อมใช้งานของไอซีที (Availability) หมายถึง การรับรองได้ว่าไอซีทีทั้งหลายพร้อมที่จะให้บริการในเวลาที่ต้องการใช้งาน ประกอบด้วยความพร้อมด้านระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และระบบฐานข้อมูล

3. สมรรถนะด้านไอซีที (ICT Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ด้านไอซีที ทักษะ (Skills) ด้านไอซีที และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดๆ ให้ประสบความสำเร็จ โดยใช้ไอซีทีเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

4. การปลูกจิตสำนึก (Conscious Cultivation) หมายถึง การสร้างความรู้สึกรู้สึกดีในการใช้งานไอซีทีอย่างมีจริยธรรมคุณธรรม และมีจริยธรรม

5. ความตระหนัก (Awareness) หมายถึง การรู้ การเข้าใจ การเห็นคุณค่าและความสำคัญของไอซีทีอันประกอบไปด้วยความตระหนักถึงความสามารถของตนเองด้านไอซีที การเห็นคุณค่าและใช้ทรัพยากรไอซีทีให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรไอซีทีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรภาครัฐ แบ่งได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านฮาร์ดแวร์ ควรจัดสรรทรัพยากรไอซีที ให้เหมาะสมกับงานแต่ละด้าน เพื่อให้การจัดสรรนั้นตรงกับภาระงานที่ต้องใช้ไอซีที ให้มีความคุ้มค่า และแต่ละองค์กรควรให้มีหน่วยงานในการดูแลรักษา และช่วยแก้ไขปัญหาด้านไอซีทีโดยเฉพาะ

2. ด้านซอฟต์แวร์ ทุกองค์กรควรใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักในด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ใช้ และจัดสรรซอฟต์แวร์ที่มีความเหมาะสมกับหน้าที่การทำงาน และจำกัดการนำซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานมาลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ด้านบุคลากร ควรให้มีการบริหารจัดการเรื่องภาระงานที่บุคคลได้รับ จัดให้บุคลากรเข้าฝึกอบรมแบบเฉพาะงาน (Train on the job) เพื่อให้เกิดการใช้งานจริง

4. ด้านข้อมูลและการสื่อสาร ควรมีการควบคุมการใช้ซอฟต์แวร์ของภาครัฐ ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ทำการกำหนดและตกลงร่วมกัน เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ มีกระบวนการให้ชัดเจน จัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อนำข้อมูลไปใช้งานร่วมกัน และการสร้างเครือข่ายที่มีคุณภาพดี ที่สามารถรองรับการใช้งานร่วมกันได้

5. ด้านกฎระเบียบ กฎหมาย การบริหารจัดการจำเป็นต้องมีแผนฉุกเฉิน แผนสำรอง การวิเคราะห์ความเสี่ยง กฎระเบียบในการใช้งานไอซีทีที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันต่อยุคสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา ไอซีทีในองค์กรภาครัฐ

1. ขาดการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน ทำให้การทำงานซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองทรัพยากรบุคลากรและทรัพยากรไอซีที รวมถึงทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ แนวทางการแก้ปัญหา ควรจัดให้มีหน่วยงานกลางเป็นเจ้าภาพดูแลระบบฐานข้อมูลกลางให้ทุกหน่วยงานภาครัฐสามารถเข้ามาใช้ข้อมูลได้

2. บุคลากรขององค์กรภาครัฐ บางส่วนขาดความตื่นตัวต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า ทำให้การทำงานในองค์กรมักจะมีการสิ้นเปลืองงบประมาณในด้านฮาร์ดแวร์สูงมาก แนวทางการแก้ไข ควรสร้างจิตสำนึกในการใช้งานไอซีที และความตระหนักในการใช้ทรัพยากรไอซีที

ผลการประเมินวัฒนธรรมไอซีทีและประเมินวัฒนธรรมองค์กร

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง จำนวน 20 กระทรวง เกี่ยวกับวัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีข้อความให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับเต็มรูปแบบ

4 คะแนน หมายถึง ระดับกึ่งเต็มรูปแบบ

3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับกำลังพัฒนา

1 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำ

ซึ่งวัฒนธรรมไอซีที ประกอบด้วย 5 มิติ และวัฒนธรรมองค์การประกอบไปด้วย 4 มิติ

ผลการประเมินพบว่า ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงของวัฒนธรรมไอซีทีในปัจจุบันภายในองค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณารายมิติมี 2 มิติ อยู่ในระดับกึ่งเต็มรูปแบบ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ได้แก่ ความพร้อมใช้งานของไอซีที และ สมรรถนะด้านไอซีที ส่วนอีก 3 มิติ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การปลูกจิตสำนึก ความตระหนัก และ การมีส่วนร่วมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตอีก 3 ปี ข้างหน้าขององค์การ ภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับเต็มรูปแบบ ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณารายมิติพบว่าความคาดหวังอยู่ในระดับเต็มรูปแบบทุกมิติ

Table 3 Mean and Standard Deviation of CIO's opinions in ICT culture dimensions

Items	Dimensions	The current information			Expected in the next 3 years		
		$\bar{X}$	S.D.	Meaning	$\bar{X}$	S.D.	Meaning
1	e-Participation	2.64	0.57	Medium	4.91	0.14	Full
2	Availability	3.93	0.14	Half full	4.91	0.14	Full
3	ICT Competency	3.62	0.71	Half full	4.91	0.14	Full
4	Conscious Cultivation	3.32	0.57	Medium	4.82	0.28	Full
5	Awareness	3.16	0.28	Medium	4.91	0.14	Full
Average		3.33	0.45	Medium	4.89	0.17	Full

สำหรับการประเมินผลวัฒนธรรมองค์การพบว่า ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงของวัฒนธรรมองค์การในปัจจุบันภายในองค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับกึ่งเต็มรูปแบบ ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณารายมิติพบว่าทุกมิติอยู่ในระดับกึ่งเต็มรูปแบบ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สมรรถนะ การควบคุม การปลูกจิตสำนึก และการมีส่วนร่วม

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตอีก 3 ปี ข้างหน้าขององค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับเต็มรูปแบบ ($\bar{X} = 4.58$) โดยเมื่อพิจารณารายมิติมี 2 มิติ อยู่ในระดับเต็มรูปแบบ โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สมรรถนะ และการมีส่วนร่วม ส่วนอีก 2 มิติมีความคาดหวังอยู่ในระดับกึ่งเต็มรูปแบบ ได้แก่ การควบคุม และการปลูกจิตสำนึก (Table 4)

Table 4 Mean and Standard Deviation of CIO's opinions in organizational culture dimensions

Items	Dimensions	The current information			Expected in the next 3 years		
		$\bar{X}$	S.D.	Meaning	$\bar{X}$	S.D.	Meaning
1	Participation	3.20	0.85	Half full	4.50	0.71	Full
2	Control	3.60	0.28	Half full	4.40	0.28	Half full
3	Competency	3.80	0.57	Half full	5.00	0.00	Full
4	Conscious Cultivation	3.30	0.71	Half full	4.40	0.85	Half full
Average		3.48	0.60	Half full	4.58	0.46	Full

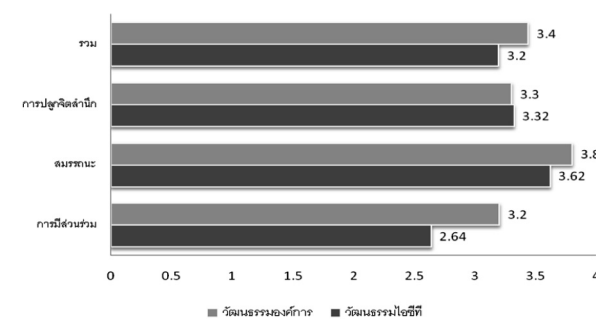
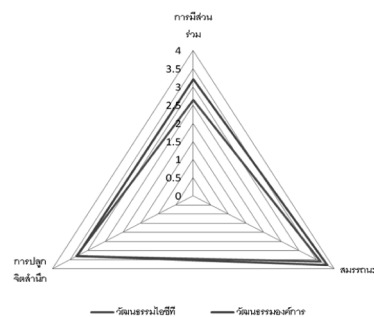
การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงที่มีต่อวัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การ ในมิติที่มีลักษณะเดียวกัน โดยมีจำนวน 3 มิติ ได้แก่ การมีส่วนร่วม สมรรถนะ และการปลูกจิตสำนึก เมื่อนำค่า

เฉลี่ยมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 มิติมีค่าเฉลี่ยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหากมองเป็นรายมิติจะพบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน (Table 5)

Table 5 Comparison between ICT culture and organizational culture with the same dimensions

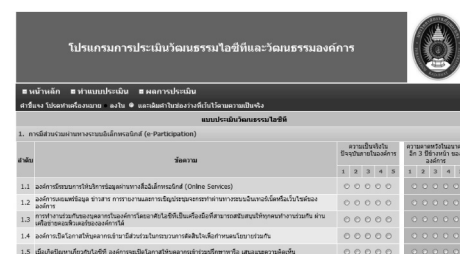
Items	Dimensions	ICT Culture		Organizational Culture	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	Participation	2.64	0.57	3.20	0.85
2	Competency	3.62	0.71	3.80	0.57
3	Conscious Cultivation	3.32	0.57	3.30	0.71
	Average	3.19	0.62	3.43	0.71

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การ ในมิติที่มีลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 มิติ พบว่ามี 2 มิติ มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ มิติสมรรถนะ และมิติการปลูกจิตสำนึก ส่วนอีก 1 มิติ คือ มิติการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างจะต่างกัน (Figure 2-3)

**Figure 2** Mean comparison of ICT culture dimension and organization (Classify by dimensions)**Figure 3** Mean comparison of ICT culture dimension and organization (Classify by culture)

กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความ คิดเห็น ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ที่มีต่อมิติ วัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแต่ละมิติมีค่าใกล้เคียงกัน และมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น มิติการมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างแตกต่างกันมาก

สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมเว็บเบส (Web-based) สำหรับการประเมินวัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การ ผู้ใช้สามารถเข้าไปประเมินหน่วยงานของตนเองได้ที่ http://202.44.68.211/ict_survey/ ดังตัวอย่าง (Figure 4 - 6)

**Figure 4** Main menu**Figure 5** Screen for evaluate ICT culture and organization culture

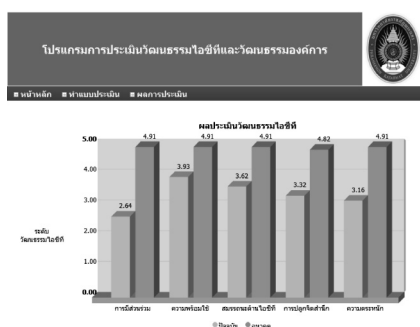


Figure 6 Graph for evaluation of the ICT culture and organization culture

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยวัฒนธรรมองค์การในการใช้ไอซีที พบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับการใช้ไอซีที ได้ถึงร้อยละ 91 ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ที่มีนัยสำคัญทางสถิติเป็นที่น่าสนใจและยอมรับได้

2. วัฒนธรรมไอซีที หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่มีการนำไอซีทีมาใช้เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยบุคลากรในองค์การยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติสืบทอดกันต่อมา โดยประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1.การมีส่วนร่วมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2.ความพร้อมใช้งานของไอซีที 3.สมรรถนะด้านไอซีที 4.การปลูกจิตสำนึก และ 5.ความตระหนัก โดยลักษณะของวัฒนธรรมไอซีทีของแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์ และวัฒนธรรมองค์การ ของแต่ละแห่ง ซึ่งการสร้างวัฒนธรรมไอซีทีนั้นต้องใช้เวลา และต้องปรับเปลี่ยนไปตามเวลา โดยการบริหารจัดการทรัพยากรไอซีที ก็เป็นส่วนสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมไอซีที

3. ความคิดเห็นของ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงที่มีต่อสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของวัฒนธรรมไอซีที อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับกึ่งเต็มรูปแบบ และความคาดหวังในอนาคตอีก 3 ปีข้างหน้าของวัฒนธรรมไอซีที ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงมีความคาดหวังว่าควรอยู่ในระดับเต็มรูปแบบ และวัฒนธรรมองค์การก็ควรอยู่ในระดับเต็มรูปแบบเช่นกัน ซึ่งทั้งวัฒนธรรมไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเกือบทั้งหมด ยกเว้นวัฒนธรรมการใช้ไอซีทีที่ด้านความคาดหวังความรู้และทักษะ ด้านค่านิยม และด้านบรรทัดฐาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการใช้ไอซีที ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากวัฒนธรรมการใช้ไอซีทีของบุคลากรในภาครัฐไม่เอื้อต่อการใช้ไอซีที หรือมีการเหลื่อมล้ำ มีความล่าช้าในการครอบครองและใช้ไอซีทีในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ก.พ.⁶ กล่าวว่าหน่วยงานภาครัฐจะมีความล่าช้าในการพัฒนาระบบสารสนเทศ อย่างไรก็ตามความสามารถในการใช้ไอซีทีไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ไอซีที อาจจะมีสาเหตุมาจาก บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐเกือบจะทุกคนจำเป็นต้องใช้ไอซีทีในการทำงานอยู่แล้ว ดังนั้น บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้ไอซีทีเป็นพื้นฐานในการทำงาน และการนำไอซีทีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. การใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ ต้องสร้างให้บุคลากรมีความตระหนักในการใช้ทรัพยากร โดยองค์การต้องปลูกฝังจิตสำนึก และสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ ต้องให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มทักษะด้านไอซีทีให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมถึงองค์การต้องสร้างการบริหารจัดการเทคโนโลยีให้เป็นระบบ มีการวางแผนการทำงานและตรวจติดตามประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง

3. กลยุทธ์สร้างการยอมรับและการประยุกต์ใช้ไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพในหน่วยงานภาครัฐ อาทิ

3.1) สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การ โดยทำให้เกิดการยอมรับและประยุกต์ใช้ไอซีทีอย่างแท้จริง เช่น การสร้างพฤติกรรมการใช้ไอซีทีให้แก่คนในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของไอซีที

3.2) สร้างความพร้อมใช้งานของทรัพยากรไอซีที กล่าวคือ การทำให้สภาพแวดล้อม ทรัพยากรการทำงานให้พร้อมใช้อยู่เสมอ บริหารจัดการทรัพยากรไอซีทีให้มีความเหมาะสม เข้ากันได้ระหว่างไอซีทีและวัฒนธรรมองค์การ

3.3) สร้างสมรรถนะการใช้ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพ คือการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้ไอซีทีให้เหมาะสมกับงาน เน้นทักษะเฉพาะ (On the Job Training) อบรมให้มีความรู้เฉพาะด้าน (Job-Specific Training) และลดช่องว่างระหว่างบุคลากร โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเป็นตัวกลางการติดต่อสื่อสาร

เอกสารอ้างอิง

1. ชาลี ถาวรานุรักษ์. สู่ทิศทางการบริหารวัฒนธรรม: ปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ; 2534.
2. หนึ่งหทัย ขอมผลกลาง. บทบาทสื่อมวลชนไทยต่อการสร้างและถ่ายทอดวัฒนธรรมในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี; 2545.
3. ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. การปฏิรูประบบราชการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2546.
4. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.2550. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร; 2550.
5. ทิพาดี เมฆสุวรรณ. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน; 2543.
6. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. กำลังคนภาครัฐ 2550 : ข้าราชการพลเรือนสามัญ, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน; 2550.
7. Davis F. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly; 1989; 13(September) :319-340.
8. Rogers E.M. Shoemaker F.F. Communication of Innovations: A Cross Cultural Approach. New York : The Free Press; 1971.
9. สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. วัฒนธรรมองค์กร : แนวคิดงานวิจัยและประสบการณ์, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไฟเพด จำกัด; 2540.
10. Schneider William E. The Reengineering Alternative: A Plan for Making Your Current Culture Work, Burr Ridge, IL : Irwin Professional Pub; 1994.
11. พัฒนิจ โกญจนาท. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับหน่วยงาน. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2547.
12. ไพบูลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา; 2532.
13. ประสงค์ ปราณิตพลกรัง. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการฉบับสมบูรณ์ ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทมอนอิน บิสซิเนสเวิร์ล; 2543.
14. กิดานันท์ มะลิทอง. ไอซีที เพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อรุณการพิมพ์; 2548.
15. ช่างโชติ พันธุเวช. เทคนิคการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา; 2542.
16. วิชัย รูปชาติ และคณะ. วัฒนธรรมและค่านิยมไทยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในองค์การภาครัฐ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน; 2544.
17. เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำวัฒนธรรมการทำงานในองค์การ และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2552.
18. ชนิตา จิตตรุทธะ. ความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับวัฒนธรรมปัจเจกบุคคลในการรับรู้ของสมาชิกองค์การ : ศึกษากรณีองค์การภาครัฐ องค์การภาคเอกชน และองค์การภาคประชาสังคม ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2549.
19. เรวดี แสงสุริยงค์. การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2547.
20. ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว. การรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2547.
21. สมจินตนา คุ่มภัย. ศึกษาการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การ : กรณีศึกษาวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2553.
22. Al-Gahtani S., Hubona G.S., Wang J. Information Technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the Acceptance and Use of IT. Information and Management Journal. 2007. 44 (December): 681-242.