

## ปัจจัยต่อการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต\*

### INFLUENCING FACTORS IN HR-ONLINE ACCEPTANCE AND USE

ณัฐวรรณ วาเรืองศรี (Nathawan Warueangsri)\*\*  
ชุตินา เบี้ยวไข่มุก (Chutima Beokhaimook)\*\*\*

\*การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

\*\*นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: nathawan@rsu.ac.th

\*\*\*ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail : chutima@rsu.ac.th

ได้รับบทความ: 12 มิ.ย. 63 / แก้ไขปรับปรุง: 30 มี.ค. 64 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 27 เม.ย. 64 / เผยแพร่ออนไลน์: 27 มิ.ย. 64  
DOI: 10.14456/rilj.2021.3

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้ทฤษฎี UTAUT ที่ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปรต้นได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่ อายุ เพศ ประสบการณ์ ประสบการณ์การใช้ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต ผลจากทดสอบสมมุติฐานพบว่าความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยทางด้านสังคม ความตั้งใจในการใช้งาน มีความสัมพันธ์อย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ส่วน ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 แสดงให้เห็นว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการยอมรับและใช้ระบบ HR Online และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดย พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างดีด้วย ค่าไค-สแควร์ (CMIN/DF) = 1.313 GFI = 0.932, AGIF = 0.907, CFI = 0.978 RMSEA = 0.028, RMR = 0.027 ผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (BI) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR Online (UB) มากที่สุด และอิทธิพลทางสังคม (SI) เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR Online (UB)

**คำสำคัญ:** ปัจจัยการยอมรับ โมเดลสมการโครงสร้าง ทฤษฎีการยอมรับและการใช้

## Abstract

The research aims to study the factors that affect the acceptance of HR Online system of personnel in Rangsit University by using UTAUT theory consisting of 4 initial variables which are Performance expectations, Effort Expectancy, Social influence, Facilities Conditions With external factors gradually coming into consideration, including age, gender, experience, use experience This study uses 400 questionnaires distributed by Rangsit University personnel. The results of the hypothesis testing showed that Expectations in an effort Social factors Intention to use There is a significant correlation of 0.001 with the expectation of efficiency Facility condition There is a significant relationship at the level of 0.5, indicating that all factors affect the acceptance and use of the HR Online system and the analysis of the structural equation model, found that the model is consistent with the empirical data with chi - values. Square (CMIN / DF) = 1.313 GFI = 0.932, AGIF = 0.907, CFI = 0.978 RMSEA = 0.028, RMR = 0.027 The results of this study indicate that active behavior (BI) is a factor that The most effect on the behavior of HR

Online (UB) and social influence (SI) is the second most important factor affecting the behavior of HR Online (UB).

**Keywords:** Acceptance factor, structural equation model, acceptance theory and use

## บทนำ

เมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการทำงาน การติดต่อสื่อสาร องค์กรจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาระบบต่างๆ ให้รองรับการเปลี่ยนแปลง ในอนาคต ปัจจุบันแนวโน้มการใช้งานด้านดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานมีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้หุ่นยนต์แทนแรงงานคน การใช้ข้อมูลแบบ Big Data เข้ามาบริหารจัดการงาน การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลในองค์กรจึงเป็นระบบที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยรังสิตจึงพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการงานด้านบุคคล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนแบบองค์กรรวมและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ของแผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต ว่าด้วยการบริหารจัดการให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ทรัพยากรบุคคลและสวัสดิการ, การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กร

ทางสำนักงานบุคคล มหาวิทยาลัย มีแผนระยะยาวในการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล (HR Online) ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย สะดวก รวดเร็วขึ้น (รายงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาประจำปีการศึกษา 2560 : 57 ) จึงได้เปิดใช้งานระบบ HR Online หรือ <http://hronline.rsu.ac.th/> ระบบบริหารงานบุคคลเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2561 เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารงานบุคคล เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านทรัพยากร เป็นระบบสนับสนุนการทำงานของสำนักงานบุคคลผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรใน

มหาวิทยาลัยรังสิต สามารถเข้าใช้งานได้ ผ่านเครือข่ายออนไลน์ (Web Browser) ที่รองรับการทำงานผ่านคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน เป็นการลดการทำงานของฝ่ายบริหารงานบุคคล บุคลากรสามารถจัดการและเข้าถึงข้อมูล ต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ข้อมูลบุคลากร การลาป่วย ลาากิจ ลาปฏิบัติงานนอกสถานที่ ลาขาดเชยผ่านออนไลน์ การตรวจสอบยอดสวัสดิการของตนเอง การขอเอกสารต่างๆ การตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลเงินเดือนของตนเอง เป็นต้น ลดการใช้กระดาษ และเกิดการบริการที่รวดเร็วขึ้น มีการเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบพร้อมใช้ เป็นรูปแบบเดียวกัน สามารถนำมา วิเคราะห์และนำกลับมาใช้ใหม่ได้

แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีระบบเข้ามาแทนที่ ย่อมส่งผลต่อการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในการใช้งาน ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยศึกษาทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลปัจจัยหลัก และปัจจัยเสริม

ในงานวิจัยที่เกี่ยวกับงานด้านระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม (สุรศักดิ์ จันทรสิริสภาพร ,2556) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นของข้าราชการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ชลพิณท์ ชลธิ์ ,2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม (พงศัศิตร์ สองแสง, 2556) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์ ส่วนใหญ่พบว่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย Independent Samples t-test และในงานวิจัยที่ใช้โมเดล TAM (Technology Acceptance Model) ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อรรวรรณ สุขยานีงา, 2558)

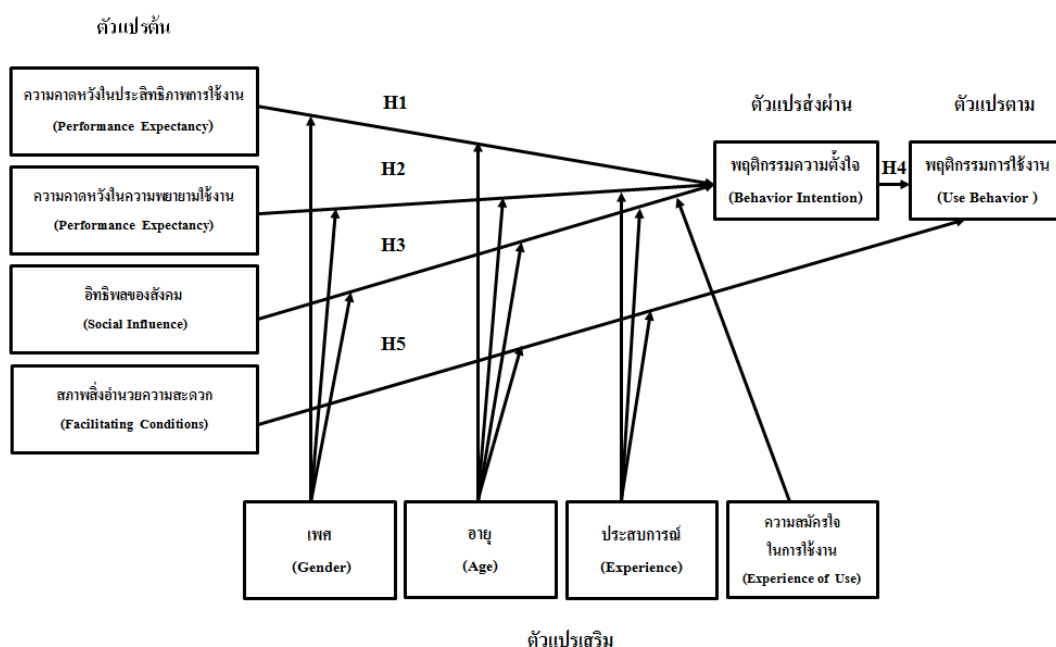
ผู้วิจัยเลือกที่จะใช้โมเดล UTAUT เพราะ UTAUT นั้นประกอบขึ้นจากข้อเด่นจากโมเดลการยอมรับถึง 8 โมเดล มีค่าความถูกต้องมากกว่า TAM ที่เป็นที่ยอมรับถึง 70% โดย UTAUT ประกอบไปได้ 4 ตัวแปรต้นได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ โดยมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่ อายุ เพศ ประสบการณ์ ความสนใจในการใช้ (Lin and Anol, 2008, อ้างจาก พลภูริ อินถารัต และชุติมา เปี้ยวไข่มุข, 2560) งานวิจัยที่ศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีหลายงานได้แก่ ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน ของบุคลากรในองค์กร ( วิทยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์ , 2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (อาทิตย์ เกียรติกำจร ,2557) การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของ รัฐบาลไทย (พรชนก พลาบุญย์ ,2558) ซึ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) ปัจจัยด้านอิทธิพลสังคม (Social Influence) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilities Conditions)

สำหรับงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้ทฤษฎี UTAUT ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์เพื่อให้ทางสำนักงานบุคคลสามารถทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ HR Online ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองการใช้งานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาระบบสำหรับงานด้านอื่นๆ ในอนาคต

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่อการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต โดย Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatech, Morris, Davis, & Davis, 2003) กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ที่มา: Venkatech, Morris, Davis, & Davis (2003)

จากรูปที่ 1 แสดงเส้นความสัมพันธ์จากตัวแปรต้นไปยังตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรตาม สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้เป็น 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน H1: ความคาดหวังประสิทธิภาพ HR Online (PE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) โดยเพศ และ อายุ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐาน H2: ความพยายามที่ผู้ใช้คาดว่าจะต้องทุ่มเทลงไปในการใช้งาน HR Online (EE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) โดยเพศ อายุ และ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐาน H3: อิทธิพลทางสังคม (SI) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) โดยเพศ อายุ ประสบการณ์ และ ความสมัครใจในการใช้ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐาน H4: ความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมของผู้ใช้ (UB)

สมมติฐาน H5: สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการ HR Online (BI) โดยอายุ และ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว

## วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ แบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) ในการหาคำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ อัจฉรวรรณ งามญาณ (2554) ดังสูตร

$$n = \frac{Z\alpha^2 s^2}{e^2} \quad \text{ดังสมการ} \quad N = \frac{(1.96)^2(1)}{(0.10)^2} = 384 \quad \text{เมื่อ} \quad S^2 = 1$$

ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และการใช้ระบบ HR Online ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่อการยอมรับระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต โดยข้อคำถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับแบ่งเป็น 6 ประเด็นได้แก่ ด้านความคาดหวังถึงประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบ HR

Online (PE) จำนวน 6 ข้อ ด้านความคาดหวังในง่ายในการใช้งานการใช้งานระบบ HR Online (EE) จำนวน 5 ข้อ ด้านอิทธิพลทางสังคมการใช้งานระบบ HR Online (SI) จำนวน 6 ข้อ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานระบบ HR Online (FC) จำนวน 4 ข้อ ด้านความตั้งใจในการใช้งานระบบ HR Online (BI) จำนวน 5 ข้อ และด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR Online (UB) จำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

นำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาข้อคำถามตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงด้านเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่าคะแนน IOC ของข้อคำถามทั้ง 36 ข้อ มีคะแนนระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อหาความสัมพันธ์ องค์ประกอบตามแนวคิดทฤษฎีว่ามีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ (กริช แรงสูงเนิน, 2554)
- 3) การวิเคราะห์หาค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมมีผลต่อพฤติกรรมการการใช้งานระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต
- 4) การทดสอบสมมติฐาน ใช้ผลจากการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลหรือผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Estimate), ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) และค่า p-Value โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์



## ผลการศึกษา

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 มีช่วงอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไปจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 181 คิดเป็นร้อยละ 65.75 ส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวังสิต

รายด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	3.95	0.54	มาก
ความคาดหวังในการพยายาม (EE)	3.72	0.60	มาก
อิทธิพลทางสังคม (SI)	3.60	0.50	มาก
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC)	3.73	0.58	มาก
พฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (BI)	3.87	0.55	มาก
พฤติกรรมการใช้งาน (UB)	3.84	0.63	มาก

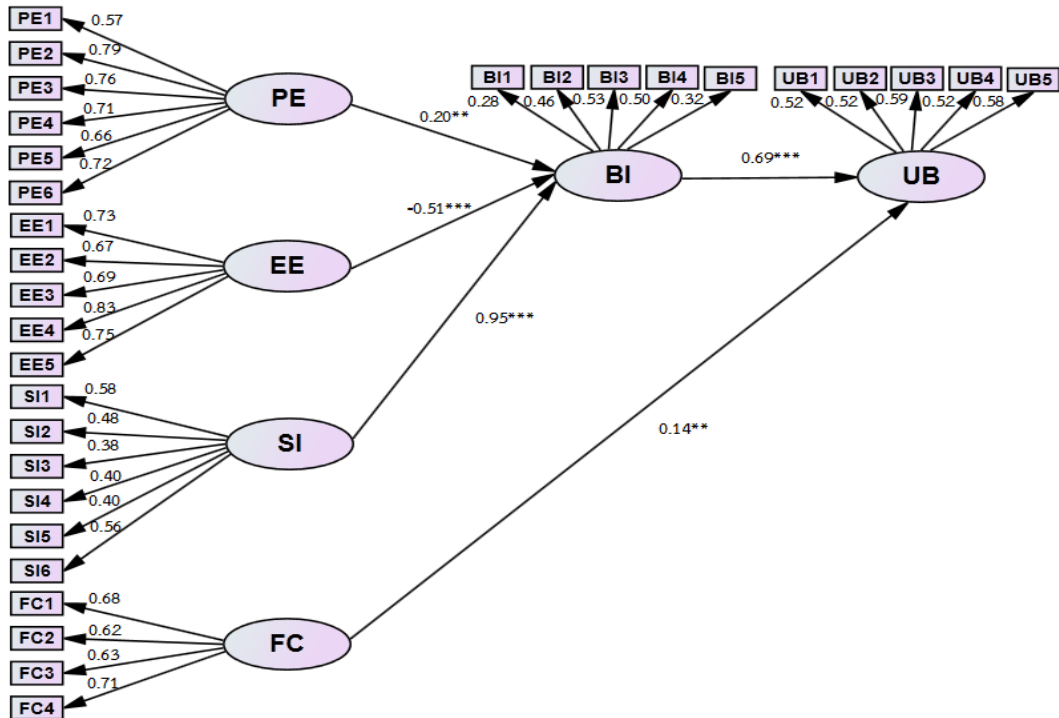
จากตารางที่ 1 พบว่าพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวังสิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.95$ , S.D.=0.54) รองลงมาด้านพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (BI) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.87$ , S.D.=0.55) ด้านพฤติกรรมการใช้งาน (UB) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.84$ , S.D.=0.63) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ( $\bar{x}=3.73$ , S.D.=0.58) ด้านความคาดหวังในการพยายาม (EE) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.72$ , S.D.=0.60) และน้อยที่สุดด้านอิทธิพลทางสังคม (SI) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.60$ , S.D.=0.50)

2) ผลการวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อหาความสัมพันธ์ องค์ประกอบตามแนวคิดทฤษฎี ว่ามีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดลปัจจัยการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวังสิด

ดัชนีที่ใช้ประเมิน	ค่าที่ยอมรับ	ค่าดัชนีที่ได้	การพิจารณา
CMIN/DF	< 3	1.313	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.932	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.907	ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.90$	0.978	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.028	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.08	0.027	ผ่านเกณฑ์
HOELTER	> 200	342	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 ค่าไค-สแควร์ (CMIN/DF) = 1.313 จากเกณฑ์การพิจารณาที่ต้องมีค่าน้อยกว่า 3 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง GFI = 0.932, AGIF = 0.907, CFI = 0.978 มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไปและความคลาดเคลื่อน RMSEA = 0.028, RMR = 0.027 มีค่าน้อยกว่า 0.08 ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดล พบว่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า สรุปได้ว่าโมเดลปัจจัยการยอมรับของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้งานระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวังสิดสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของมหาวิทยาลัยวังสิต

3) ผลการวิเคราะห์หาค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต

ตัวแปร	ตัวแปรแฝงภายใน					
	พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (BI)			พฤติกรรมการใช้ (UB)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ตัวแปรแฝงภายนอก						
ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ(PE)	0.20*	-	0.20**	-	0.14*	0.14*
ความคาดหวังในความพยายามการใช้งาน (EE)	-0.51***	-	-0.51***	-	-0.35***	-0.35***
อิทธิพลของสังคม (SI)	0.95***	-	0.95***	-	0.66***	0.66***
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	-	-	-	0.14*	-	0.14*
พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (BI)	-	-	-	0.69***	-	0.69***

หมายเหตุ \*\*\*  $P < 0.001$ , DE = Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect Effect (อิทธิพลทางอ้อม), TE = Total Effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานระบบ HR Online (UB) ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานระบบ HR Online (BI) มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนความตั้งใจในการใช้งาน (BI) ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากอิทธิพลทางสังคม (SI) ซึ่งมีอิทธิพลเท่ากับ 0.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

4) ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าการทดสอบสมมุติฐานจากการวิจัย เปรียบเทียบสมมุติฐานการวิจัยด้วย 3 ค่า คือ Estimate, S.E. และ P

สมมุติฐานงานวิจัย	Estimate	S.E.	P	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
H1	0.20	.073	.041	ยอมรับสมมุติฐาน
H2	-0.51	.001	***	ยอมรับสมมุติฐาน
H3	0.95	.162	***	ยอมรับสมมุติฐาน
H4	0.69	.150	***	ยอมรับสมมุติฐาน
H5	0.14	.074	.023	ยอมรับสมมุติฐาน

\* $p \leq .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p \leq .001$ ,

จากตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐาน H1: ความคาดหวังประสิทธิภาพ HR Online (PE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) โดยเพศ และ อายุ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมุติฐานโดยมี ( $p = .041$ ,  $p \leq .05$ )

สมมุติฐาน H2: ความพยายามที่ผู้ใช้คาดว่าจะต้องทุ่มเทลงไปในการใช้งาน HR Online (EE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) โดยเพศ อายุ และ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมุติฐานโดยมี ( $p = .001$ ,  $p \leq .05$ )

สมมุติฐาน H3: อิทธิพลทางสังคม (SI) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับความตั้งใจในการใช้ HR Online (BI) โดยเพศ อายุ ประสบการณ์ และ ความสนใจในการใช้ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมุติฐานโดยมี ( $p = .001$ ,  $p \leq .05$ )

สมมุติฐาน H4: ความตั้งใจในการใช้ HR Online ( BI) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับพฤติกรรมของผู้ใช้ (UB) ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมุติฐานโดยมี ( $p = .001$ ,  $p \leq .05$ )

สมมติฐาน H5: สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับความตั้งใจในการ HR Online (UB) โดยอายุ และ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์แฝง กับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐานโดยมี ( $p = .023, p \leq .05$ )

## อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า โมเดลสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยทางด้านสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับและใช้ระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิตอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatech, Morris, Davis, & Davis (2003) ซึ่งแสดงการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีประกอบด้วย ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ปัจจัยทางด้านสังคม (Social Influence) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention)

จากการวิเคราะห์ยังพบว่าพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยบุคลากรมีความตั้งใจใช้งานระบบ HR Online มากขึ้น เพราะต้องเข้าตรวจสอบการจ่ายเงินเดือน ข้อมูลการลาของตนเองเป็นประจำ แทนการเดินทางไปยังหน่วยงานหรือโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับฝ่ายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา คชทองคำ และสุมาลย์ ปานคำ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Weloveshopping ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่า พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Weloveshopping ในการซื้อสินค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องแทนการไปซื้อสินค้าตามห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้า

และนอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมตั้งใจการใช้งานมากที่สุด อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่เป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายจากมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ใช้ระบบ HR Online จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรต้องทำความเข้าใจเรียนรู้และยอมรับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีผลงานวิจัยหลายด้านที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีของงานวิจัยนั้นๆ ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับ เช่น

งานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพระ (2554) เรื่องปัจจัยการยอมรับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนกรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ปัจจัยทางด้านสังคม เช่น เพื่อนร่วมงานอื่นๆ ที่มีพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานเสมือนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงผลักดันในการยอมรับ เรียนรู้ และมีพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีเสมือน และพบว่างานวิจัยประเภทการยอมรับเทคโนโลยี เช่น งานวิจัยของ พรชนก พลาบุญย์ (2558) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของ รัฐบาลไทย” ผลจากการวิจัยพบว่า ค่าอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถช่วยเสนอแผนส่งเสริมการใช้ระบบ HR Online ให้กับผู้บริหารหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญของการยอมรับการใช้งานระบบ การนำระบบเข้ามาใช้ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจน ตระหนักถึงการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถการจัดเก็บข้อมูลของระบบ HR Online ของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย สามารถประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในอนาคต ได้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายส่งเสริมลดการใช้กระดาษ อย่างจริงจัง โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องเป็นผู้ชี้แจงถึงความจำเป็นต่อองค์กร โดยการพัฒนาเพิ่มฟังก์ชันที่เป็นงานเอกสารพื้นฐานทั้งหลาย ฟอรัมเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เช่น การลา การขอเอกสารต่างๆ

2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในมหาวิทยาลัย มีการพัฒนาตนเองและทักษะด้านสารสนเทศเพื่อสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรมีการพิจารณาและคำนึงถึงความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบ HR Online นี้ โดยการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ อธิบายให้เห็นถึงภาพรวมการใช้ระบบ HR Online นำไปสู่การใช้งานที่เต็มประสิทธิภาพและใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

3. การพัฒนาระบบ HR Online ให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มฟังก์ชันการทำงานครอบคลุม การเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และการติดตามการแก้ไขเอกสาร มีระบบแจ้งเตือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเพิ่มช่องการสนทนาในระบบเพื่อคอยให้บริการให้คำปรึกษาข้อมูลต่างๆ และพัฒนาให้ระบบรองรับภาษาไทย อังกฤษ และภาษาจีน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแผนส่งเสริมการใช้ระบบ HR Online ให้กับสำนักงานบุคคลมหาวิทยาลัยรังสิต ดังนั้นควรตระหนักถึงการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของระบบ HR Online ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้บุคลากรใช้งานได้รับประโยชน์ จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรใช้ระบบที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ HR Online ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรังสิต

## เอกสารอ้างอิง

- กริช แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด  
ยูเคชั่น.
- พรชนก พลาบุลย์. (2558). *การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่  
ส่งผลต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์  
(PromptPay) ของ รัฐบาลไทย (Unpublished Independent Study)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,  
กรุงเทพมหานคร
- พลฐ์ อินถารัต และชุติมา เปี้ยวไข่มุข (2560). *ปัจจัยต่อการยอมรับและใช้ E-Wallet*. มหาวิทยาลัยรังสิต,  
ปทุมธานี.



- บังอรรัตน์ สำเนียงเพระะ.(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,ปทุมธานี
- บัญชา คชทองคำ และ สุมาลย์ ปานคำ (2562). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Weloveshopping ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี
- วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์. (2558). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรณ สุขยานี. (2558). ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล ของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัฉรวรรณ งามญาณ . (2554). อันเนื่องมาแต่สูตรของยามาเน่ . วารสารบริหารธุรกิจ,32(121), 41-60
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- Lin, C. P. & Anol, B. (2008). "Learning online social support: an investigation of network information technology based on UTAUT." *CyberPsychology & Behavior*, 11(3): 268-272
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.