

EXPLORING DETERMINANTS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF E-GOVERNMENT SERVICE

SUPAPORN CHOMCHALAO 5036657 EGTI/M

M.Sc. (TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: THANAKORN NAENNA, Ph.D. (ENGINEERING SCIENCE), CHANIN NANTASENAMAT, Ph.D. (MEDICAL TECHNOLOGY), TANAWUT TANTIMONGCOLWAT, Ph.D. (MEDICAL TECHNOLOGY)

ABSTRACT

To profit from information technology, e-government must provide various services to citizens anytime and anywhere. However, many services are little known to citizens. This study sought to investigate the factors that influence citizen acceptance of e-government services. The Technology Acceptance Model was used to examine citizen behavioral intention by developing an extended model.

Questionnaires were used to gather data from citizens in Bangkok who are internet users, and 400 respondents participated in the study. This study used parametric statistical techniques and analysis using One Way ANOVA and structural equation modeling to test hypotheses.

From the results, it was found that increased self-efficacy, personal innovativeness in IT, service quality, and system quality directly enhanced the perceived ease of use of e-government services. System quality, information quality, service quality, social influence, and perceived ease of use were enhanced by citizens' perceived usefulness of e-government services. Perceived ease of use and perceived usefulness were positively correlated with e-government services acceptance. The results of the analysis showed that the most important factor which increased citizens' behavioral intention to use e-government service was self-efficacy, followed by perceived usefulness and perceived ease of use. These results may provide valuable recommendations for government to improve their e-government services to citizens.

KEY WORDS: E-GOVERNMENT / ACCEPTANCE / TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL / DELONE AND MCLEAN'S IS
SUCCESS MODEL / STRUCTURAL EQUATION MODELING

111 pages

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

EXPLORING DETERMINANTS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF E-GOVERNMENT SERVICE

สุภาพร โถมเฉลา 5036657 EGTI/M

วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชนกรณ์ เน้นหนา, Ph.D. (ENGINEERING SCIENCE),

ธนาวุฒิ ตันติมงคลวัฒน์, Ph.D. (MEDICAL TECHNOLOGY), ชนินทร์ นันทเสนามาตร์, Ph.D. (MEDICAL TECHNOLOGY)

บทคัดย่อ

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รัฐบาลต้องให้บริการที่หลากหลายกับประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีบริการต่าง ๆ มากมาย แต่บริการเหล่านั้นก็ยังไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร การศึกษาครั้งนี้ต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน โดยได้ขยายโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เพื่อตรวจสอบเจตนาเชิงพฤติกรรมของประชาชน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government) ของประชาชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามให้กับผู้ที่สมัครใจในการเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม นำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบใช้พารามิเตอร์ คือ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการหาความแตกต่างของ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานเว็บไซต์จะมีผลต่อการยอมรับปัจจัยต่างๆ ที่จะนำไปสู่การยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง การยอมรับนวัตกรรมส่วนบุคคลคุณภาพการให้บริการ และด้านคุณภาพของระบบ จะนำไปสู่การรับรู้ปัจจัยการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย นอกจากนี้การเพิ่มการรับรู้ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการให้บริการ อิทธิพลทางสังคม และการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย จะทำให้การรับรู้ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ นอกจากนี้ปัจจัย การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายและการรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์