

**FACTORS AFFECTING IN USING INFORMATION TECHNOLOGY OF
EMPLOYEES IN THE SERVICE INDUSTRIES: HOTELS AND HOSPITALS,
THAILAND**

NISAKORN PHICHITCHAISOPA 5036671 EGT/M

M.Sc. (TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

**THESIS ADVISORY COMMITTEE: THANAKORN NAENNA, Ph.D.
(ENGINEERING SCIENCE), THANAWUT TANTIMONGCOLWAT, Ph.D.
(MEDICAL TECHNOLOGY), POONPONG SUKSAWANG, Ph.D.
(EDUCATIONAL MEASUREMENT AND EVALUATION)**

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the influence factors on the adoption of information technology by hotel and hospital employees in Thailand. Questionnaires have been distributed to target 400 hotel and hospital employees. Hypothesis of this study builds from the model of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and the data collections were statistically analyzed through independent samples t-test and structural equation modeling testing (SEM) with hotels and hospitals representative samples. The results found that performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions, are the main factors that influence the adoption of IT in hotel industries. This study also found that the main factors that influence the adoption of IT in hospitals are the same as hotel industries, except that “Social influence” was not an adoption factor in hospital employees. This study will be helpful in the decision making by management to plan and support technology performance; to develop employees in hotels and hospitals for more performance, such as support with hardware/software, training and IT staff services. The employees in service industries perceived and accepted technology readily including servicing effectively for customer satisfaction.

KEY WORDS: TECHNOLOGY ACCEPTANCE / UTAUT / SERVICE INDUSTRY

132 pages

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ: โรงแรมและโรงพยาบาลในประเทศไทย

FACTORS AFFECTING IN USING INFORMATION TECHNOLOGY OF EMPLOYEES IN THE SERVICE INDUSTRIES: HOTELS AND HOSPITALS, THAILAND

นิสากรณ์ พิชิตชัย โสภกา 5036671 EGTI/M

วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ชนกรณ์ แน่นหนา, Ph.D. (ENGINEERING SCIENCE),
ธนาวุฒิ ตันติมงคลวัฒน์, Ph.D. (MEDICAL TECHNOLOGY), พูลพงษ์ สุขสว่าง, Ph.D.
(EDUCATIONAL MEASUREMENT AND EVALUATION)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยใดที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ: โรงแรมและโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนกลุ่มละ 400 คน โดยนำทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) มาสร้างเป็นสมมุติฐาน และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วย Independent Samples *t*-Test และใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling Testing (SEM)) ทั้งกับกลุ่มตัวอย่างโรงแรมและโรงพยาบาล จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน ความคาดหวังในเรื่องความง่าย อิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง และการสนับสนุนจากโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีในกลุ่มพนักงานโรงแรม ขณะที่ผลวิจัยในกลุ่มของผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ได้ผลเหมือนกับในกลุ่มโรงแรม ยกเว้นปัจจัยในเรื่องอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างที่ไม่ส่งผล งานศึกษาวิจัยนี้จะช่วยในการตัดสินใจในระดับของผู้บริหารในการวางแผนและสนับสนุนในด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และพัฒนาพนักงานทั้งในโรงแรมและโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ การสนับสนุนในเรื่องฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การอบรม และมีแผนกไอทีที่คอยช่วยเหลือด้วย เพื่อให้พนักงานในอุตสาหกรรมบริการเหล่านี้ได้รับรู้ และยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น รวมถึงสามารถทำงานเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ