

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต้องการทราบว่า ข้าราชการมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีคืออะไรบ้าง การวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณซึ่งใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 6 คน กรอบแนวคิดการวิจัยมาจากทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) สหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) และแนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) ใช้สถิติเชิงพรรณนาและ Multiple Regression ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเชี่ยวชาญในการใช้อยู่ในระดับน้อยและมีระยะเวลาในการใช้ไม่มากนัก จัดได้ว่าเป็นผู้ใช้หน้าใหม่ จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุพบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรส่งอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) 2) การรับรู้ความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy) 3) ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility) และ 4) ประสบการณ์ (Experience) ส่วนในด้านของโอกาสที่จะเป็นผู้ที่ตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตพบว่า มีตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางบวกจำนวน 4 ตัวแปร เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ทศนคติ (Attitude) 2) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) 3) การรับรู้ความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy) และ 4) ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility) ส่วนตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางลบมีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ ช่วงอายุ 20 - 29 ปี ข้อค้นพบจากการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมและสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลการสำรวจผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของสหรัฐอเมริกาที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุน้อยจำนวนหนึ่งเป็นผู้ที่เลิกใช้อินเทอร์เน็ตด้วยเหตุผลต่างๆ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับรู้ของข้าราชการส่วนใหญ่อยู่ในประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์และเครือข่ายที่สำนักงาน และการมีอุปกรณ์และเครือข่ายไว้ใช้เป็นของตนเอง โดยที่ประเด็นปัญหาอุปสรรคในด้านอื่นๆ เห็นว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง

Abstract

This study - Factors affecting Information Technology Adoption in Civil Service Officers of the Bangkok Metropolitan Administration, Office of the Permanent Secretary for the BMA – aimed to gain insights of the IT adoption behavior, affecting factors and the perceived barriers of the IT adoption in the member civil service officer of the Office of Permanent Secretary for the BMA. The study divided into two parts, the quantitative one using survey questionnaires, descriptive statistics and multiple regression as tools and methods of analysis, and the qualitative one interviewing the 6 non-adopters of IT for reasons and viewpoint of their non-adoption. The research framework came from the Diffusion of Innovation Theory – DOI, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT and lent some analytical concept from the Digital Divide.

The result reveals that the overall degree of IT adoption is on an average level, while the majorities' IT skill is somewhat low; duration of adoption is very recently which means most of them are “late majorities”, “laggards” or for the Internet “newbies”. From the multiple regression analysis 4 independent variables are found to positively affect the “IT adoption” included Self Efficacy, Effort Expectancy, Compatibility and Experience consequently. For other dependent variable – the “Behavioral Intention” - 4 independent variables are also found to have positive affection included Attitude, Self Efficacy, Effort Expectancy and Compatibility consequently. On the other hand, the Demographical factor – age 20 – 29 – is found to negatively affect the intention to keep on using IT in the future. All the results on the affecting factors are relevant to the DOI and UTAUT, while the negative relation of the age 20 – 29 to Behavioral Intention is interestingly relevant to the result of the PEW Internet and American Live survey project in 2005 which found out that a good portion of young users tend to be the Internet “Drop out” for some reason. Perceived barriers to IT adoption are found to be focused on the sufficiency of the hardware and Internet at workplace and the owning of the computer and Internet at home; others are perceived to be only on an average degree as barriers and problems.