

ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ในส่วนของผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ประกอบด้วยการรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่และ ค่าร้อยละเพื่อแสดงภาพรวมของข้อมูลเบื้องต้นที่เก็บรวบรวมได้ จากนั้นจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับตัวแปรตามจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ” (IT Adoption) หรือการมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในขณะที่ทำการศึกษา และ “ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีในอนาคต” (Behavioral Intention) โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (multiple regression) และการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับตัวแปรตามข้างต้น

สถานที่ใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต ความสะดวกสบายและความบ่อยครั้งในการใช้

ตารางที่ 4.21 แสดงสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สำนักงานมากกว่าใช้ที่บ้านเล็กน้อย

ตารางที่ 4.21

ตารางแจกแจงความถี่สถานที่ที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต (n = 196)

สถานที่ที่สามารถใช้	ประเภท	ใช้		ไม่ใช้	
		ความถี่	%	ความถี่	%
บ้าน	คอมพิวเตอร์	164	(83.67)	32	(16.33)
	อินเทอร์เน็ต	141	(71.94)	55	(28.06)
สำนักงาน	คอมพิวเตอร์	192	(97.96)	4	(2.04)
	อินเทอร์เน็ต	175	(89.29)	21	(10.71)
ที่อื่นๆ	คอมพิวเตอร์	47	(23.98)	149	(76.02)
	อินเทอร์เน็ต	37	(18.88)	159	(81.12)

ตารางที่ 4.22 แสดงความสะดวกสบายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในสถานที่ต่างๆ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความสะดวกสบายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่บ้านและที่สำนักงานในระดับมาก ส่วนการใช้ในสถานที่อื่นๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้ มีความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.22

ตารางแจกแจงความถี่ความสะดวกสบายในการใช้คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต

สถานที่	ประเภท	n	ค่าเฉลี่ย	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย
				ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่
บ้าน	คอมพิวเตอร์	164	3.96	63 (32.14)	48 (24.49)	39 (19.9)	11 (5.61)	3 (1.53)
	อินเทอร์เน็ต	141	3.87	50 (25.51)	45 (22.96)	26 (13.27)	17 (8.67)	3 (1.53)
สำนักงาน	คอมพิวเตอร์	192	3.64	66 (33.67)	39 (19.9)	56 (28.57)	14 (7.14)	17 (8.67)
	อินเทอร์เน็ต	175	3.32	48 (24.49)	23 (11.73)	62 (31.63)	21 (10.71)	21 (10.71)
ที่อื่นๆ	คอมพิวเตอร์	47	3.26	8 (4.08)	9 (4.59)	21 (10.71)	5 (2.55)	4 (2.04)
	อินเทอร์เน็ต	37	3.24	7 (3.57)	9 (4.59)	13 (6.63)	2 (1.02)	6 (3.06)

ตารางที่ 4.23 แสดงความบ่อยครั้งของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในสถานที่ต่างๆ จากตารางจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดตอบว่าใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บ้านในระดับความบ่อยครั้ง “ค่อนข้างมาก” (50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.51 และ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ) สำหรับสำนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์บ่อยครั้ง “มาก” (68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69) แต่สำหรับอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง (62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63) และในสถานที่อื่นมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงจำนวนน้อย

ตารางที่ 4.23

ตารางแจกแจงความถี่ความบ่อยครั้งในการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตในสถานที่ต่างๆ

สถานที่	ประเภท	n	ค่าเฉลี่ย	มาก		ค่อนข้างมาก		ปานกลาง		ค่อนข้างน้อย		น้อย	
				ความถี่	%								
บ้าน	คอมพิวเตอร์	164	3.59	39 (23.78)		50 (30.49)		47 (28.66)		25 (15.24)		3 (1.83)	
	อินเทอร์เน็ต	141	3.63	39 (27.66)		42 (29.79)		34 (24.11)		21 (14.89)		5 (3.55)	
สำนักงาน	คอมพิวเตอร์	192	3.67	68 (35.42)		37 (19.27)		59 (30.73)		11 (5.73)		17 (8.85)	
	อินเทอร์เน็ต	175	3.24	44 (25.14)		23 (13.14)		62 (35.43)		23 (13.14)		23 (13.14)	
ที่อื่นๆ	คอมพิวเตอร์	47	2.98	5 (10.64)		7 (14.89)		21 (44.68)		10 (21.28)		4 (8.51)	
	อินเทอร์เน็ต	37	2.78	6 (16.22)		6 (16.22)		7 (18.92)		10 (27.03)		8 (21.62)	

ความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Voluntariness of Use)

กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก (176 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80) รายงานว่าสมัครใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น (20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20) ที่รายงานว่าจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพราะถูกกำหนดให้ต้องใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 4.24

ตารางแจกแจงความถี่ความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสมัครใจในการใช้	ความถี่	%
ใช้เองด้วยความสมัครใจ	176.0	89.8
ใช้เพราะถูกกำหนดให้ต้องใช้	20.0	10.2

ความตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intention)

เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบันพบว่า ด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า “จะใช้แน่นอน” (144 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5) รองลงมารายงานว่า “คิดว่าจะใช้” (45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0) และมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ยัง “ไม่แน่ใจ” (7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6) ดังที่ปรากฏในตารางที่ 4.25 อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาคำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบันจะพบว่า มีผู้ตอบว่า “คิดว่าจะยังไม่ใช้” อยู่ด้วยเช่นเดียวกัน ดังที่ปรากฏในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.25

ตารางแจกแจงความถี่ความตั้งใจที่จะใช้ในอนาคตของผู้ที่เป็น “ผู้ใช้” ในปัจจุบัน (n = 196)

	ใช้แน่นอน	คิดว่าจะใช้	ไม่แน่ใจ	คิดว่าจะไม่ใช้	ไม่ใช้แน่นอน
	ความถี่ / %	ความถี่ / %	ความถี่ / %	ความถี่ / %	ความถี่ / %
ความตั้งใจจะใช้ในอนาคต	144 (73.5)	45 (23.0)	7 (3.6)	0 (0)	0 (0)

ตารางที่ 4.26

ตารางแจกแจงความถี่ความตั้งใจที่จะใช้ในอนาคตของเมื่อรวมผู้ที่ไม่ได้เป็น “ผู้ใช้” ในปัจจุบัน (n = 222)

	ใช้แน่นอน	คิดว่าจะใช้	ไม่แน่ใจ	คิดว่าจะไม่ใช้	ไม่ใช้แน่นอน
	ความถี่ / %	ความถี่ / %	ความถี่ / %	ความถี่ / %	ความถี่ / %
ความตั้งใจจะใช้ในอนาคต	148 (66.67)	59 (26.58)	13 (5.86)	2 (0.9)	0 (0)

ประสบการณ์การศึกษา ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Experience)

ด้านประสบการณ์การศึกษา ฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประสบการณ์การศึกษาในหลักสูตรน้อย (98 คน คิดเป็นร้อยละ 50) และไม่มีประสบการณ์การฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งการแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่น (112 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ 178 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ) การฝึกอบรมกับกรุงเทพมหานครและการเรียนรู้จากการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง (82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2) ส่วนการฝึกหัดด้วยตัวเองนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (51 คน คิดเป็นร้อยละ 26)

ตารางที่ 4.27

ตารางแจกแจงความถี่ประสบการณ์การศึกษา ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 196)

ประสบการณ์	มาก		ค่อนข้างมาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่มี	
	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%
ศึกษาในหลักสูตร	4		13		41		98		40	
	(2.0)		(6.6)		(21.0)		(50.0)		(20.4)	
ฝึกอบรมกับ กทม.	11		12		82		44		47	
	(5.6)		(6.1)		(41.8)		(22.4)		(24.0)	
ฝึกอบรมกับที่อื่นๆ	4		7		36		37		112	
	(2.0)		(3.6)		(18.4)		(18.9)		(57.1)	
ฝึกหัดด้วยตัวเอง	38		51		50		28		29	
	(19.4)		(26.0)		(25.5)		(14.3)		(14.8)	
เรียนรู้จากการทำงาน	31		62		73		19		11	
	(15.8)		(31.6)		(37.2)		(9.7)		(5.6)	
ที่อื่นๆ	7		3		6		2		178	
	(3.6)		(1.5)		(3.1)		(1.0)		(90.8)	

ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility)

ในด้านความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมอยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นของความสนใจที่มีต่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ (92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9) และในประเด็นของการสนใจเรียนรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 เช่นเดียวกัน) แต่ในประเด็นของความคิดเห็นที่ว่า งานที่ทำอยู่ต้องใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตในระดับใด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับ “ค่อนข้างมาก” (78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8) ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28

ตารางแจกแจงความถี่ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (n = 196)

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์	มาก		ค่อนข้างมาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่มี	
	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%
1. งานที่ทำอยู่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ตหรือไม่ ระดับใด	48 (24.5)		78 (39.8)		52 (26.5)		16 (8.2)		2 (1.0)	
2. โดยปกติสนใจเทคโนโลยีและ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ หรือไม่ ระดับใด	28 (14.3)		63 (32.1)		92 (46.9)		13 (6.6)		0 (0)	
3. โดยปกติสนใจเรียนรู้ทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไม่ ระดับใด	22 (11.2)		66 (33.7)		92 (46.9)		15 (7.7)		1 (0.5)	

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์ การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้ การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอิทธิพลจากสังคม ปรากฏตามตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29

ตารางแจกแจงความถี่ความคิดเห็นในประเด็นปัจจัยต่างๆ (n = 196)

ความเห็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		เห็นด้วย		เฉยๆ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%
ทัศนคติ										
1. เป็นเทคโนโลยีที่ดี	96	(49.0)	88	(44.9)	11	(5.6)	1	(0.5)	0	(0)
2. ให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ	17	(8.7)	117	(59.7)	57	(29.1)	4	(2.0)	1	(0.5)
3. ช่วยให้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลความรู้ ที่หลากหลาย	99	(50.5)	83	(42.3)	12	(6.1)	2	(1.0)	0	(0)
การรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์										
4. ช่วยให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น	95	(48.5)	89	(45.4)	12	(6.1)	0	(0)	0	(0)
5. ช่วยให้ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น	87	(44.4)	91	(46.4)	16	(8.2)	2	(1.0)	0	(0)
6. ช่วยให้ติดต่อสื่อสารได้สะดวก	97	(49.5)	83	(42.3)	16	(8.2)	0	(0)	0	(0)
การรับรู้ความยากง่ายในการใช้										
7. เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ง่าย	37	(18.9)	123	(62.8)	31	(15.8)	5	(2.6)	0	(0)
8. ไม่ต้องมีทักษะมากนักก็ใช้ได้	17	(8.7)	110	(56.1)	31	(15.8)	38	(19.4)	0	(0)
9. การค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เป็นเรื่องง่าย	43	(21.9)	131	(66.8)	17	(8.7)	4	(2.0)	1	(0.5)

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ความเห็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %
การรับรู้ความสามารถของตนเอง					
10. เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ง่าย	34 (17.3)	122 (62.2)	36 (18.4)	4 (2.0)	0 (0)
11. ชอบทำงานที่ท้าทาย	25 (12.8)	107 (54.6)	61 (31.1)	3 (1.5)	0 (0)
12. เรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตด้วยตนเองได้	32 (16.3)	112 (57.1)	35 (17.9)	16 (8.2)	1 (0.5)
ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์					
13. ท่านชอบทำงานกับคอมพิวเตอร์	0 (0)	13 (6.6)	62 (31.6)	92 (46.9)	29 (14.8)
14. ท่านกลัวทำผิดพลาดเมื่อต้องใช้ คอมพิวเตอร์	4 (2.0)	29 (14.8)	81 (41.3)	58 (29.6)	24 (12.2)
15. ท่านรู้สึกไม่มั่นใจเมื่อต้องทำงานกับ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	2 (1.0)	31 (15.8)	81 (41.3)	61 (31.1)	21 (10.7)
อิทธิพลจากสังคม					
16. บุคคลอื่นทำให้ท่านสนใจ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	7 (3.6)	76 (38.8)	80 (40.8)	28 (14.3)	5 (2.6)
17. สื่อและโฆษณาต่างทำให้ท่านสนใจ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	10 (5.1)	85 (43.4)	76 (38.8)	18 (9.2)	7 (3.6)
18. การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำคัญต่อภาพลักษณ์ของท่าน	10 (5.1)	78 (39.8)	83 (42.3)	18 (9.2)	7 (3.6)
19. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตจำเป็นต่อความก้าวหน้า ในองค์กรของท่าน	10 (5.1)	78 (39.8)	83 (42.3)	18 (9.2)	7 (3.6)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) กับตัวแปรเชิงบุคคล ตัวแปรคุณลักษณะเชิงนวัตกรรม และตัวแปรเงื่อนไขสนับสนุน

ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ จำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบข้อสมมติเบื้องต้น ซึ่งได้แก่

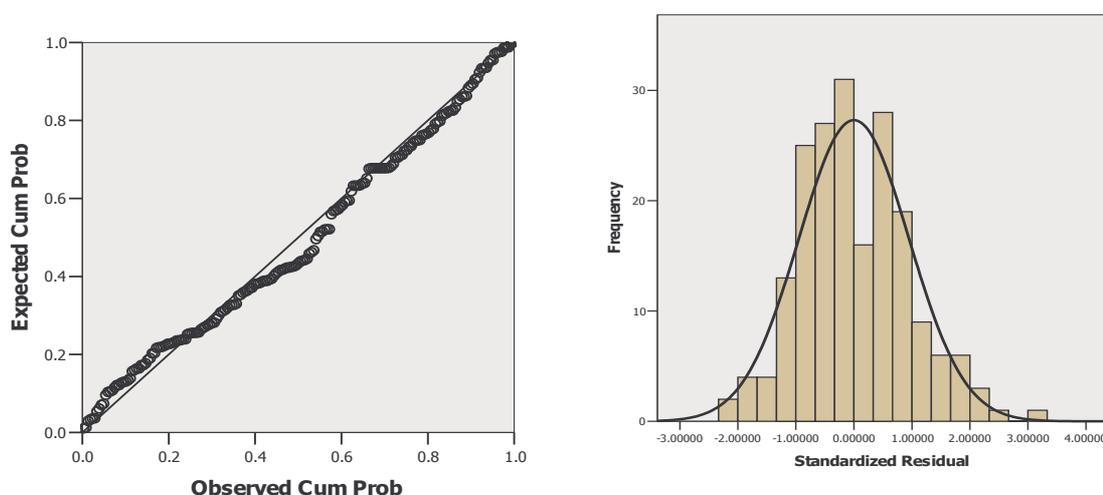
- 1) ความคลาดเคลื่อนสุ่มในตัวแบบต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (normality)
- 2) ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนสุ่มในตัวแบบต้องมีค่าคงที่ (homoscedasticity)
- 3) ตัวแปรอิสระในตัวแบบต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (no multicollinearity) และ
- 4) ความคลาดเคลื่อนสุ่มเป็นอิสระต่อกัน (independent)

ผลการตรวจสอบข้อสมมติในข้างต้นพบว่าข้อสมมติดังกล่าวเป็นจริงทุกข้อ โดยมีรายละเอียดดังที่แสดงต่อไปนี้

จากภาพที่ 4.1 พบว่าลักษณะของจุดในกราฟ Normal P-P plot มีลักษณะใกล้เคียงเส้นตรง และจากกราฟฮิสโตแกรมของค่าเศษเหลือมาตรฐาน (standardized residual) พบว่ามีการแจกแจงที่สมมาตรเป็นโค้งรูประฆังคว่ำ จึงสรุปได้ว่าการแจกแจงของความคลาดเคลื่อนสุ่มในตัวแบบมีการแจกแจงใกล้เคียงการแจกแจงแบบปกติ

ภาพที่ 4.1

Normal P-P plot และฮิสโตแกรมของค่าเศษเหลือมาตรฐาน (standardized residual)



จากตารางที่ 4.30 พบว่าค่าสถิติทดสอบของไวท์ (White's test) มีค่าเท่ากับ 192.8 ($p\text{-value}=0.1977$) แสดงว่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนสุ่มในตัวแบบมีค่าคงที่ ค่าสถิติ VIF (variance inflation factor) ของทุกตัวแปรอิสระมีค่าน้อยกว่า 10 ทั้งหมด แสดงว่าไม่เกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง และผลจากการทดสอบ Run (Run test) พบว่ามีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 0.9338 (Asymp. $p\text{-value} = 0.3504$) แสดงว่าความคลาดเคลื่อนสุ่มเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุตามที่ปรากฏในตารางที่ 4.30 พบว่ากลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรในตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) ได้ร้อยละ 95.7 ($R^2_{adj} = 0.957$) และเมื่อควบคุมอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ให้คงที่ พบว่าในจำนวนตัวแปรอิสระทั้งหมด มีตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

- 1) ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy)
- 2) ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy)
- 3) ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility) และ
- 4) ตัวแปรประสบการณ์ (Experience)

โดยตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมาส่งอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (standardized regression coefficients) พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีที่สุด ($\beta_s = 0.457$) รองลงมาได้แก่ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ ($\beta_s = 0.413$) ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม ($\beta_s = 0.388$) และตัวแปรประสบการณ์ ($\beta_s = 0.335$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ – การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ความถดถอย		สัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (β_s)	t	p-value	VIF
	β	SE				
1. เพศ	-0.082	.088	-0.028	-0.928	.355	4.260
2. ช่วงอายุ 20-29 ปี	.196	.113	.035	1.726	.086	1.884
3. ช่วงอายุ 40-49 ปี	-0.047	.092	-0.010	-0.513	.609	1.890
4. ช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปี	-.188	.143	-.022	-1.310	.192	1.316
5. การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.090	.168	-0.011	-0.539	.591	1.800
6. การศึกษาปริญญาตรี	.025	.109	.009	.234	.815	6.616
7. สถานะทางการเงินดี	-0.080	.225	-0.013	-0.355	.723	5.698
8. สถานะทางการเงินปานกลาง	.089	.205	.028	.435	.664	18.535
9. สถานะทางการเงินพอใช้	-0.106	.217	-0.020	-0.485	.628	7.480
10.ทัศนคติต่อ IT	.068	.117	.115	.582	.561	178.444
11. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	.293	.076	.457	3.838	.000**	64.809
12. ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	-0.031	.058	-0.033	-0.544	.587	16.767
13. ความสมัครใจในการใช้ IT	.125	.125	.048	1.000	.319	10.317
14. การรับรู้ประโยชน์	-0.096	.109	-.171	-0.885	.377	170.730
15. การรับรู้ความยากง่ายในการใช้	.281	.069	.413	4.060	.000**	47.347
16. ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม	.264	.050	.388	5.294	.000**	24.607
17. การสามารถเข้าถึง IT	.099	.055	.108	1.807	.072	16.222
18. ประสบการณ์	.236	.071	.335	3.331	.001**	46.205
19. อิทธิพลจากสังคม	-0.082	.088	-0.028	-0.928	.355	4.260
$R^2_{adj} = 0.957$, $F = 224.260$ (p-value=0.000), White's test = 192.8 (p-value=0.1977), Run test = 0.9338 (Asymp. p-value = 0.3504)						

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intention) กับตัวแปรเชิงบุคคล ตัวแปรเชิงนวัตกรรม และตัวแปรเงื่อนไขสนับสนุน

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระดังกล่าว เนื่องจากตัวแปรตามมีลักษณะเป็นตัวแปรจัดประเภท (categories variables) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จึงใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) จากการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรตาม “ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต – Behavioral Intention” ซึ่งมีการจัดประเภทไว้ 5 ประเภท พบว่ามีจำนวนค่าสังเกตที่แตกต่างกันมาก กล่าวคือในบางประเภทมีผู้ตอบน้อยมากเมื่อเทียบกับประเภทอื่นๆ หากใช้การจัดประเภทลักษณะดังกล่าวในการวิเคราะห์จะทำให้ผลการวิเคราะห์มีความเอนเอียงและขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้แก้ไขปัญหาโดยการจัดประเภทของตัวแปรตามใหม่เป็น 2 ประเภท ได้แก่ “กลุ่มผู้ที่ตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแน่นอน” และ “กลุ่มผู้ที่ไม่แน่ใจว่าจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ”

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.30 จะเห็นว่า จากการทดสอบ Hosmer and Lemeshow test พบว่ามีค่าสถิติเท่ากับ 8.408 ($p\text{-value}=0.395$) แสดงว่าตัวแบบมีความเหมาะสมในการใช้แสดงความสัมพันธ์ ค่า R_N^2 (Nagelkerke R-square) มีค่าเท่ากับ 0.456 หมายถึงตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้สามารถอธิบายโอกาสที่จะเป็นผู้ที่ตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 45.6

เมื่อพิจารณาจากสถิติทดสอบของวอลด์ (Wald's test) และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ($\hat{\beta}$) พบว่าตัวแปรอิสระที่ส่งอิทธิพลต่อโอกาสที่จะเป็นผู้ที่ตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีทั้งหมด 5 ตัวแปร โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้ส่งอิทธิพลทางบวกจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่

- 1) ตัวแปรทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Attitude)
- 2) ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy)
- 3) ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy) และ
- 4) ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility)

ส่วนตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางลบมีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรช่วงอายุ (Demographic factor – Age) โดยช่วงอายุที่ส่งผลกระทบ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 - 29 ปี

เมื่อพิจารณาจากค่า $Exp(\hat{\beta})$ พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ($Exp(\hat{\beta}) = 4.992$) รองลงมา ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ ($Exp(\hat{\beta}) = 4.819$) ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม ($Exp(\hat{\beta}) = 2.573$) และตัวแปรช่วงอายุ 20 - 29 ปี ($Exp(\hat{\beta}) = 0.302$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31

การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกเชิงพหุ – ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

(Behavioral Intention)

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย ($\hat{\beta}$)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ตัวสถิติ Wald	p- value	$Exp(\hat{\beta})$
1. เพศ	-.059	.514	.013	.909	.943
2. ช่วงอายุ 20-29 ปี	-1.196	.602	3.949	.047*	.302
3. ช่วงอายุ 40-49 ปี	-.912	.543	2.818	.093	.402
4. ช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปี	-.082	.870	.009	.925	.921
5. การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	-.604	.947	.407	.524	.547
6. การศึกษาปริญญาตรี	-.323	.655	.243	.622	.724
7. สถานะทางการเงินดี	.044	1.478	.001	.976	1.045
8. สถานะทางการเงินปานกลาง	.195	1.413	.019	.890	1.215
9. สถานะทางการเงินพอใช้	.117	1.432	.007	.935	1.124
10. ทักษะติดต่อ IT	1.608	.653	6.054	.014*	4.992
11. การรับรู้ความสามารถตนเอง	1.255	.438	8.221	.004**	3.510
12. ความกังวล-คอมพิวเตอร์	-.032	.441	.005	.943	.969
13. ความสนใจในการใช้ IT	.885	.622	2.025	.155	2.424
14. การรับรู้ประโยชน์	-.229	.559	.168	.682	.796
15. การรับรู้ความง่ายการใช้	1.573	0.319	24.373	0.000**	4.819
16. ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยง กับประสบการณ์เดิม	.945	.403	.580	.019*	2.573
17. การสามารถเข้าถึง IT	-.221	.290	.631	.446	.802
18. ประสบการณ์	.257	.323	.011	.427	1.293
19. อิทธิพลจากสังคม	-.047	.443	6.054	.015	.954
$R_C^2 = 0.313, R_N^2 = 0.456,$ Hosmer and Lemeshow test = 8.408 (p-value=0.395),					

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการคืออะไรบ้าง

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป

ด้านปัญหาและอุปสรรคทั่วไปในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความปัญหาในระดับมากมี 2 ประเด็น ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครือข่ายที่สำนักงาน (80 คน คิดเป็นร้อยละ 36) และการมีอุปกรณ์และเครือข่ายไว้ใช้เป็นคนเอง (76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2) ส่วนในด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.32

ตารางแจกแจงความถี่ปัญหาและอุปสรรคทั่วไปในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 222)

ปัญหาและอุปสรรคทั่วไป	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %	ความถี่ %
1. การมีอุปกรณ์และเครือข่ายไว้ใช้เป็นคนเอง	37 (16.7)	76 (34.2)	72 (32.4)	21 (9.5)	16 (7.2)
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครือข่ายที่สำนักงาน	46 (20.7)	80 (36)	56 (25.2)	37 (16.7)	3 (1.4)
3. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์	22 (9.9)	61 (27.5)	106 (47.7)	28 (12.6)	5 (2.3)
4. ทักษะด้านการพิมพ์ดีด	9 (4.1)	52 (23.4)	95 (42.8)	42 (18.9)	24 (10.8)
5. ทักษะการอ่านตัวหนังสือ ตัวเลข	8 (3.6)	44 (19.8)	89 (40.1)	48 (21.6)	33 (14.9)
6. ความถนัดด้านภาษาอังกฤษ	10 (4.5)	51 (23)	109 (49.1)	44 (19.8)	8 (3.6)
7. การมีเวลาในการใช้	11 (5)	40 (18)	126 (56.8)	37 (16.7)	8 (3.6)
8. คุณภาพของอุปกรณ์และเครือข่าย	30 (13.5)	67 (30.2)	99 (44.6)	24 (10.8)	2 (0.9)
9. ความน่าสนใจของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต	16 (7.2)	66 (29.7)	97 (43.7)	35 (15.8)	8 (3.6)
10. ความเข้าใจยากของข้อมูล	6 (2.7)	37 (16.7)	132 (59.5)	39 (17.6)	8 (3.6)

ปัญหาและอุปสรรคในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

ในส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่ามีปัญหาในระดับปานกลางในทุกประเด็น ตามที่ปรากฏในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33

ตารางแจกแจงความถี่ปัญหาและอุปสรรคในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของกรุงเทพมหานคร (n = 222)

ปัญหาและอุปสรรคทั่วไป	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่มี	
	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%	ความถี่	%
1. ความเพียงพอของอุปกรณ์และ เครือข่ายที่จำเป็น	42	(18.9)	61	(27.5)	74	(33.3)	42	(18.9)	3	(1.4)
2. ทักษะความรู้ในการใช้	14	(6.3)	54	(24.3)	127	(57.2)	22	(9.9)	5	(2.3)
3. ความยุ่งยากในการใช้	6	(2.7)	44	(19.8)	137	(61.7)	31	(14)	4	(1.8)
4. ความสมบูรณ์ของระบบ	31	(14)	67	(30.2)	82	(36.9)	38	(17.1)	4	(1.8)
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	20	(9)	63	(28.4)	106	(47.7)	31	(14)	2	(0.9)
6. ความสอดคล้องของประโยชน์ ใช้สอยกับความต้องการใช้จริง	22	(9.9)	71	(32)	103	(46.4)	23	(10.4)	3	(1.4)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ที่มีระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “น้อยมาก” ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ที่จะให้ระบุชื่อ-นามสกุลในรายงานการวิจัย ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 4 – 8 สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 1) กองกลาง 2) สำนักงานกฎหมายและคดี 3) สำนักงานปกครองและทะเบียน 4) กองการเจ้าหน้าที่ 5) กองงานผู้ตรวจราชการ และ 6) สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประเด็นที่พบจากการสัมภาษณ์มีดังต่อไปนี้

ความเห็นต่องานที่ทำอยู่และอนาคตทางการทำงาน

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พอใจในงานที่ทำอยู่ โดยเห็นว่าเป็นงานที่สุจริต น่าภาคภูมิใจ มีความมั่นคง มีสวัสดิการที่ดี มีบางสายงานเท่านั้นที่เห็นว่าการรับราชการใน กรุงเทพมหานครอาจไม่ใช่เส้นทางที่เติบโตที่สุดสำหรับสายวิชาชีพของตัวเอง

สำหรับการเติบโตทางหน้าที่การงานในอนาคต ส่วนใหญ่มองว่ามีโอกาสที่จะเติบโต และก้าวหน้าไม่มากนัก เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งได้ขึ้นมาสู่ระดับตำแหน่งสูงสุดที่คาดว่าจะได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแล้ว นอกจากนี้ส่วนหนึ่งเห็นว่าความก้าวหน้าในระบบราชการมาจากหลายปัจจัย นอกเหนือจากเป็นไปตามระบบอาวุโสแล้ว ปัจจัยส่วนหนึ่งอยู่นอกเหนือจากการควบคุมของตัวเอง และการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยปกติเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากมากเพราะ จำนวนตำแหน่งมีอยู่อย่างจำกัด

อย่างไรก็ดี ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนเห็นว่ายังมีโอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าได้ตาม อัตรภาพ เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างองค์กรและเปิดโอกาสให้เสนอผลงานเลื่อนระดับตนเอง เรื่องนี้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพราะเดิมการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องรอการสอบเลื่อนระดับหรือการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเมื่อมีตำแหน่งว่าง ซึ่งใช้เวลาในการรอคอย นานมาก

โดยสรุปแล้ว ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นในเชิงบวกต่องานที่ทำ อยู่ แต่มีความเห็นที่ค่อนข้างเป็นเชิงลบต่อโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าทางการงาน โดยส่วนหนึ่ง เห็นว่าอุปสรรคที่สำคัญต่อการเติบโตโครงสร้างขององค์กรและวัฒนธรรมของวงราชการที่อาศัย ปัจจัยเกื้อหนุนของระบบอุปถัมภ์เป็นส่วนสำคัญ อีกส่วนหนึ่งเห็นว่าการปรับโครงสร้างองค์กรและการเสนอผลงานเพื่อเลื่อนระดับตัวเองเป็นช่องทางที่เติบโตที่ดีและทำให้มีโอกาสเติบโตยิ่งขึ้น

ความเห็นต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับทิศทางการเปลี่ยนแปลง ของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ความเห็นจะผันแปรไปตามมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในสายงานที่ แตกต่างกัน โดยบางส่วนเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างองค์กรของกรุงเทพมหานคร เป็นการเปลี่ยนโครงสร้างภายในที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชนอย่างชัดเจน ดังนั้น แม้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงก็ไม่ใช่ประโยชน์มากนัก ในแง่ของอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย แม้จะ ได้รับการภารกิจจากการกระจายอำนาจมากขึ้น ก็แทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลงในด้านขอบเขต อำนาจหน้าที่ ซึ่งประเด็นนี้ต้องอาศัยการผลักดันจากผู้บริหารในระดับการเมือง จึงเป็นเรื่องยาก

อีกส่วนหนึ่งเห็นว่ากรุงเทพมหานครได้มีความพยายามริเริ่มการให้บริการใหม่ๆ แก่ประชาชน เช่น โครงการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รวมทั้งมีการกำหนดสวัสดิการใหม่ๆ ให้แก่ข้าราชการด้วย เช่น การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลแบบจ่ายตรงซึ่งเป็นนโยบายจากรัฐบาลส่วนกลาง แต่โครงการใหม่ๆ ยังมีปัญหาการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนอกจากจะต้องทบทวนอย่างรอบคอบแล้ว ความสำเร็จของโครงการใหม่ๆ รวมทั้งการริเริ่มเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใดๆ ยังจำเป็นต้องอาศัยการผลักดันและนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องจากผู้บริหารด้วย

ส่วนในเรื่องความเปลี่ยนแปลง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ถ้าเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเชิงวัฒนธรรมหรือวิธีการทำงานแล้ว คงเป็นเรื่องค่อนข้างยาก

โดยสรุปแล้วความเห็นต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานครไม่ได้เป็นไปในทิศทางบวกมากนัก แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความตระหนักในความเปลี่ยนแปลงจากสายตาของข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ และในส่วนของความเห็นต่อความเปลี่ยนแปลงเชิงวัฒนธรรมองค์กรนั้น ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นร่วมกันว่าเป็นเรื่องที่ยาก

ความเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นว่ากรนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานเป็นเรื่องที่ดี ทำการทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น และการให้บริการกับประชาชนดีขึ้น เช่น โครงการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

อย่างไรก็ตาม ข้าราชการให้เหตุผลถึงการที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่างานที่ทำอยู่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หากมีความจำเป็นต้องใช้เป็นบางครั้งก็สามารถให้คนอื่นช่วยเหลือได้ นอกจากนั้นคนในรุ่นเดียวกันก็ไม่ค่อยใช้เป็นเรื่องธรรมดาเพราะไม่มีการเรียนการสอนทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการเรียนในระบบในสมัยของตัวเอง ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่าเคยเข้ารับการฝึกอบรม แต่เมื่อกลับมาแล้วไม่ได้ใช้ในการปฏิบัติงานจริงจึงลืมวิธีการใช้ไป สำหรับงานส่วนใหญ่ ไม่มีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องการกับใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยงานที่เห็นว่าต้องมีการนำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ก็มีเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านเป็นผู้รับผิดชอบ

สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานคร บางส่วนเป็นระบบที่เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล ซึ่งผู้ที่ได้รับมอบหมายก็ต้องเป็นคนที่ใช้งาน

ระบบเป็นและดูแลระบบได้ นอกจากนั้นการที่ต้องลงข้อมูลจำนวนมากในระบบคอมพิวเตอร์ในขณะที่มีภาระงานประจำเท่าเดิมยังเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับข้าราชการ สิ่งนี้เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบเพราะต้องอาศัยเวลามาก ผลก็คือมีการจ้างลูกจ้างมาเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อมูลในบางหน่วยงาน และทำให้ข้าราชการไม่ได้เป็นผู้ใช้งานระบบนั้นด้วยตนเองโดยตรง

โดยสรุปแล้วข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเป็นเรื่องดี แต่สำหรับตัวเองไม่ได้ใช้เพราะไม่มีทักษะ นอกจากนั้นยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ เพราะงานที่ทำไม่เกี่ยวข้อง และมีเจ้าหน้าที่คนอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ

การเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าที่บ้านมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่ไม่ได้ใช้เพราะเป็นของลูก อย่างไรก็ตาม มีส่วนน้อยที่ตอบว่าที่บ้านไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้

สำหรับสำนักงานผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีอุปกรณ์และเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงได้ แต่ไม่ได้ใช้ เนื่องจากส่วนใหญ่เห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้เป็นประจำคือพวกที่ทำงานบันทึกข้อมูลงานของตัวผู้ให้สัมภาษณ์เองไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ประกอบกับไม่มีทักษะที่มากพอ จึงไม่มีโอกาสใช้ และในบางหน่วยงานมีอุปกรณ์น้อยเพราะงานหลักไม่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมทั้งไม่มีความจำเป็น ต้องจัดหาอุปกรณ์มาใช้ จึงไม่ได้รับงบประมาณจัดซื้อในด้านนี้มากนัก

โดยสรุปแล้วข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต อย่างน้อยที่สุดที่สำนักงาน และส่วนใหญ่อุปกรณ์และเครือข่ายที่บ้าน อย่างไรก็ตาม ข้าราชการไม่ได้ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เนื่องจากเห็นว่าไม่ต้องการใช้ในการทำงาน และไม่มีโอกาสที่จะใช้ เนื่องจากไม่ได้เป็นเจ้าของอุปกรณ์และเครือข่ายที่อยู่ที่บ้าน และมีผู้อื่นจำเป็นต้องใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักงาน

ความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ในด้านความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ ช่วยให้งานที่ทำมีคุณภาพมากขึ้น รวดเร็วและเรียบร้อย ส่วนอินเทอร์เน็ต ถ้าใช้ในทางที่เกิดประโยชน์ก็จะเป็น

ประโยชน์ ใช้หาข้อมูลความรู้ในเรื่องที่สนใจได้สะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาศึกษาของเด็กและเยาวชน

ด้านความเห็นเกี่ยวกับความยุ่งยากในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า อินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากเท่าใดนัก ถ้ามีผู้อื่นที่มีทักษะในการใช้เป็นผู้ช่วยเหลือก็พอจะใช้เองได้ แต่เนื่องจากโดยปกติไม่ได้ใช้จึงไม่มั่นใจเท่าใดนัก สำหรับคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เห็นว่าค่อนข้างยากเนื่องจากมีหลายรูปแบบ มีคำสั่งมากและเป็นรูปเล็กๆ ไม่ค่อยเข้าใจความหมาย และส่วนใหญ่ไม่รู้วิธีใช้ ส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานครมีความซับซ้อนและบางระบบเป็นความลับ จึงเป็นเรื่องยากแน่นอนที่จะใช้

ในเรื่องความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้ ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าอยากจะได้ศึกษาคำการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตถ้ามีเวลาและโอกาสมากพอ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ได้รับความสนใจมากกว่าคอมพิวเตอร์ในแง่ที่สามารถใช้ค้นหาสาระเรื่องราวที่สนใจได้ ในขณะที่การใช้คอมพิวเตอร์บางอย่างเรียนรู้แล้วไม่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้

ความเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ในด้านทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ของตนเอง ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ตนเองชอบการเรียนรู้เพิ่มเติมพอสมควร โดยเรียนรู้จากการรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ หนังสือ โทรทัศน์ สื่ออื่นๆ และการไปฝึกอบรมเป็นครั้งคราว แต่สำหรับความชอบในเรื่องการทำงานที่ทำหาย ส่วนใหญ่คิดว่าไม่ชอบเท่าใดนัก โดยเลือกที่จะทำงานที่มีความมั่นคงปลอดภัย ไม่เสี่ยง มีลักษณะเป็นงานประจำ และไม่ยุ่งยากซับซ้อน

สำหรับประเด็นแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตน่าจะเป็นประโยชน์ และอยากจะได้ใช้ เพราะเห็นว่าคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการ เช่น การจ่ายภาษีผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนั้นถ้าเรียนรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตได้ก็จะสามารถหาข้อมูลที่สนใจ มีโอกาสใช้เวลาว่างผ่อนคลาย ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์เห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ดีเช่นกัน แต่สำหรับการทำงานเห็นว่าไม่น่าจะมีผลประโยชน์โดยตรง เพราะลักษณะงานไม่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์

ส่วนในประเด็นความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เห็นตรงกันว่าแทบไม่มีความเกี่ยวข้องกันเลย โดยเห็นว่าการเติบโตในสายอาชีพราชการไม่ได้อยู่ที่ความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว ความเชี่ยวชาญใน

งานเฉพาะบางงานก็ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้บริหารบางคนก็ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์เลย สิ่งที่สำคัญถึงในการเติบโตคืออาวุโสในระบบราชการ ความสามารถในการสอบ และการเสนอผลงานเลื่อนระดับตัวเองของแต่ละคน บางคนถึงจะมีทักษะใช้เป็น ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นที่จะเจริญก้าวหน้าก็ไม่ก้าวหน้าเช่นกัน

ส่วนในประเด็นความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้มีความวิตกกังวลว่าจะทำข้อผิดพลาดเสียหายต่อคอมพิวเตอร์มากนัก เนื่องจากโดยปกติไม่ได้ใช้อุปกรณ์แล้ว ส่วนหนึ่งเห็นว่าหากต้องทำงานหรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะสอบถามเพื่อนร่วมงานที่ใช้เป็นก่อน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา แต่หากต้องใช้เองเพียงลำพังก็ไม่มั่นใจ เพราะเห็นว่าตัวเองไม่มีทักษะเพียงพอที่จะใช้ได้เองอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายที่เห็นว่าตนเองค่อนข้างมีความวิตกกังวลต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุผลที่ว่า “เพราะถ้าทำข้อมูลหายไปก็คงจะเกิดความเสียหายต่องานมาก ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ด้วยก็จะไม่ใช่เครื่องเอง เพราะไม่ทราบวิธีการใช้ที่ถูกต้อง คิดว่าไม่ควร”

ต่อประเด็นที่ว่าการไม่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าไม่ส่งผลกระทบ เพราะส่วนใหญ่คนที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อย ส่วนคนที่อยู่ในรุ่นราวคราวเดียวกันก็ใช้ไม่มากนักอยู่แล้ว