

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัญหานำการวิจัยจำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1. ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานครคืออะไรบ้าง

การศึกษานี้ใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานครในสังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลโดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาจากทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) แนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) และแนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการนำเสนอภาพรวมข้อมูลเบื้องต้น และสถิติเชิงอนุมานคือ Multiple Regression ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ

ส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการบันทึกเสียงในการรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับน้อยมากถึงไม่ใช้เลย จำนวน 6 คน โดยเลือกสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมข้าราชการระดับต่างๆ อย่างทั่วถึงทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาความคิดเห็น ทศนคติ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ในการดำเนินการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ดำเนินการศึกษาได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 222 ฉบับ ในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.68 เป็นผู้หญิง โดยมากอยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี (ร้อยละ 37.39) และในช่วงอายุ 40 – 49 ปี (ร้อยละ 34.23) ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 76.58 อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสถานะทางการเงินร้อยละ 60.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 222 คน มีผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบันจำนวน 196 คน และไม่ใช้จำนวน 26 คน หรือมีจำนวนผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 13.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

เมื่อพิจารณาปัญหาทางการศึกษาจำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1. ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครคืออะไรบ้าง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

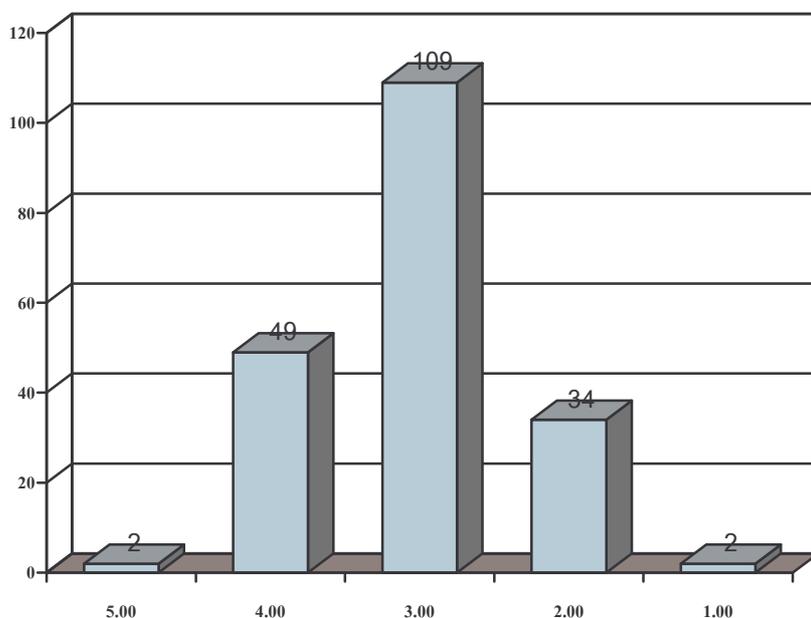
ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร

ระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น “ผู้ใช้” เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่แล้วในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว เฉพาะในส่วนของผู้ที่เป็นผู้ใช้ พบว่ามีระดับความเข้มข้นอยู่ในระดับ “ปานกลาง” และเมื่อพิจารณารายละเอียดคะแนนเฉลี่ยจำนวนปีตั้งแต่เริ่มใช้ ความบ่อยครั้งของการใช้ ความเชี่ยวชาญของการใช้ และระยะเวลาการใช้แต่ละครั้ง พบว่าส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับคะแนนปานกลางถึงค่อนข้างน้อย

ภาพที่ 5.1

คะแนนเฉลี่ยรวมของความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ “ผู้ใช้” ในปัจจุบัน

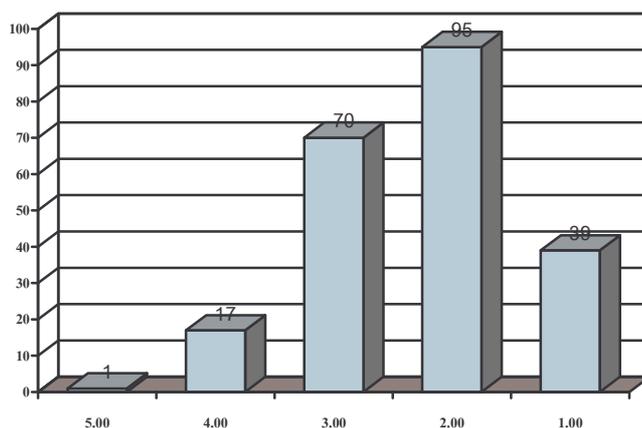


จากข้อมูลการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเพียงสองคนเท่านั้นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยรวมความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และเป็นคนเดียวเท่านั้นที่ระบุว่าใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลาเกินกว่า 10 ปี ในด้านระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้ กลุ่มตัวอย่างที่เหลือส่วนใหญ่ระบุว่าใช้มาเป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี และใช้มาเป็นระยเวลาน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งหากพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตค่อนข้างมีใช้อย่างแพร่หลายในประเทศไทยตั้งแต่ทศวรรษที่ 2540 และเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่ได้ถือว่าเผยแพร่รวดเร็วที่สุด จำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าเริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคือไม่เกิน 2 ปีที่ผ่านมา นั่น คือจะเป็นระยะเวลาการเริ่มใช้ที่ถือว่าค่อนข้างช้า ยิ่งไปกว่านั้นในด้านของความบ่อยครั้งในการใช้โดยรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนมากระบุว่าใช้สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง และนานๆ ครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงครั้งละไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทั้งที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและผู้ที่ไม่ได้ใช้จะพบว่า ค่าเฉลี่ยความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ค่อนข้างน้อย” เท่านั้น ดังปรากฏในภาพด้านล่าง

ภาพที่ 5.2

คะแนนเฉลี่ยรวมของความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด



ในด้านประสบการณ์การศึกษาอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าไม่มีประสบการณ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรมกับกรุงเทพมหานคร การฝึกหัดด้วยตัวเอง และการเรียนรู้จากการทำงาน โดยประสบการณ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์จากการศึกษาในหลักสูตร ทั้งนี้เมื่อพิจารณาประสบการณ์ “การฝึกหัดด้วยตนเอง” และ “การเรียนรู้จากการทำงาน” กับระดับความบ่อยครั้งของการใช้และระยะเวลาเฉลี่ยของการใช้แต่ละครั้งข้างต้นแล้ว อาจพิจารณาได้ว่าการมีประสบการณ์ในรูปแบบดังกล่าวไม่น่าจะอยู่ในระดับที่เข้มข้นมากนัก

เมื่อพิจารณาภาพรวมของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนนี้ อาจสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นผู้ใช้ใหม่ ที่มีระดับความเข้มข้นของการใช้ค่อนข้างน้อย จัดได้ว่าเป็นผู้รับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศช้า และมีประสบการณ์ด้านการศึกษาอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

รูปแบบและความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบขึ้นเป็น IT Literacy ตามที่ European IT driver license กำหนด (ESCAP, 2004) ประกอบด้วย 1) ความรู้ความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การใช้เครื่องและจัดการแฟ้มข้อมูล 3) การสร้างเอกสาร

4) การใช้สเปรดชีต 5) การจัดการฐานข้อมูล 6) การสร้างงานนำเสนอ ตลอดจน 7) การสืบค้นจัดการข้อมูลและสื่อสาร ซึ่งการศึกษาค้างนี้กำหนดข้อคำถามด้านพฤติกรรมและความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สอดคล้องกับแนวคิดข้างต้นเพื่อประเมินระดับ IT Literacy ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่การศึกษานี้สอบถาม ประกอบด้วย MS Word MS Excel MS PowerPoint MS Photoshop และ MS Access ซึ่งเป็นโปรแกรมทั่วไปใน Microsoft Office และเป็นโปรแกรมหลักที่ใช้ในสำนักงานและในกรุงเทพมหานคร ส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ กำหนดรูปแบบวัตถุประสงค์ของการใช้ให้ครอบคลุมทักษะทางการใช้ (usage skills) ที่แตกต่างกันของผู้ใช้ กล่าวคือ การใช้สืบค้นข้อมูลและค้นหาข่าวสารทั่วไปที่ใช้ทักษะไม่มาก การเขียนเว็บบอร์ด การอัปโหลดข้อมูลของตนเองเพื่อสร้างเว็บบล็อกเว็บเพจต่างๆ ที่จำเป็นต้องมีทักษะและประสบการณ์เพิ่มเติม ตลอดจนการซื้อหรือจองสินค้าและบริการต่างๆ หรือทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตที่จำเป็นต้องมีทักษะและประสบการณ์เพิ่มเติม รวมทั้งจำเป็นต้องมีศักยภาพที่จะทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น มีบัตรเครดิตใช้ เป็นต้น

การใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่างๆ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่างๆ พบว่าโปรแกรมที่มีผู้ระบุว่าใช้มากที่สุด คือ MS Word ซึ่งใช้ในการสร้างเอกสาร โดยในลำดับรองลงมา ได้แก่ MS Excel อย่างไรก็ตาม ความบ่อยครั้งและความเชี่ยวชาญในการใช้ MS Word ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการใช้ MS Excel ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความบ่อยครั้งอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเชี่ยวชาญในการใช้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สำหรับการใช้อุปกรณ์สำเร็จรูปที่เหลือซึ่งค่อนข้างต้องการทักษะในการใช้มากกว่า ได้แก่ MS PowerPoint MS Access และ MS Photoshop มีความบ่อยครั้งและความเชี่ยวชาญของการใช้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ

รูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าใช้มากที่สุด ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลทั่วไป รองลงมาได้แก่การใช้เพื่ออ่านและค้นหาข่าวสาร การสืบค้นข้อมูลเชิงวิชาการ การฟังเพลง/วิทยุ ดูหนัง เล่นเกม (ใช้เพื่อความบันเทิง) การสืบค้นข้อมูล/ใช้บริการภาครัฐ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ

อีเมล และการดาวน์โหลดข้อมูล ตามลำดับ ส่วนรูปแบบการใช้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ใช่ ประกอบด้วย การอ่าน/เขียนเว็บบอร์ด การอัปโหลดข้อมูลสร้างเว็บบล็อก เว็บเพจ Hi5 Facebook การใช้โปรแกรมสื่อสารอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต และการซื้อ/จองสินค้า บริการ (การใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์)

การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ส่วนมากมีความบ่อยครั้งอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงการใช้ “อีเมล” เท่านั้นที่มีความบ่อยครั้งในการใช้อยู่ในระดับมาก และมีเพียง “การซื้อ / จองสินค้าและบริการต่างๆ” เท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ส่วนมากตอบว่ามีความบ่อยครั้งในการใช้ค่อนข้างน้อย ส่วนในด้านความเชี่ยวชาญในการใช้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้รายงานว่ามี ความเชี่ยวชาญในการอินเทอร์เน็ตเพื่อทุกๆ วัตถุประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนของเว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Google.com Sanook.com และ Hotmail.com ตามลำดับ ทั้งนี้ เว็บไซต์ Google มีลักษณะเป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต จึงคาดการณ์ได้ว่าการใช้เว็บไซต์เป็นไปเพื่อสืบค้นข้อมูลต่างๆ เว็บไซต์ Sanook เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข่าวสารและเรื่องราวต่างๆ ไป ข่าวสารบันเทิง บริการดาวน์โหลดต่างๆ และบริการสื่อสารภายในกลุ่ม เป็นเว็บที่มีความหลากหลายแต่เน้นที่ความบันเทิงเป็นหลัก ส่วน Hotmail เป็นบริการฟรีอีเมลรูปแบบหนึ่งของ MSN.com การใช้บริการเว็บไซต์นี้จึงเป็นการใช้เพื่อส่งอีเมลและเพื่อการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ เป็นหลัก

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

ในส่วนของ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าใช้ระบบหนังสือเวียนและเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร โดยมีความบ่อยครั้งของการใช้อยู่ในระดับปานกลาง และความเชี่ยวชาญในการใช้อยู่ในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดเลยที่ระบุว่าใช้ระบบสารสนเทศอื่นๆ ของกรุงเทพมหานครนอกเหนือจากเว็บไซต์และระบบเวียนหนังสือ ทั้งที่ความจริงมีหลายหน่วยงานในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในความรับผิดชอบของตัวเอง เช่น กองการเจ้าหน้าที่ มีระบบทะเบียนประวัติข้าราชการ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีระบบทะเบียนประวัติการฝึกอบรมข้าราชการ กองปกครองและทะเบียน มีระบบข้อมูลทะเบียนราษฎร

อีกประเด็นหนึ่งคือ แม้จำนวนผู้ใช้ระบบเวียนหนังสือของกรุงเทพมหานครจะมีจำนวนค่อนข้างมากและถือได้ว่าเป็นส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหลักการแล้วข้าราชการทุกคน

ควรจะต้องเป็นผู้ใช้ระบบเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนระบบการเวียนหนังสือของกรุงเทพมหานครจากการแจ้งเป็นเอกสารมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด และการอ่านหนังสือเวียนเพื่อรับทราบข่าวสารและคำสั่งของทางราชการเป็นหน้าที่ที่ข้าราชการทุกคนพึงต้องปฏิบัติ อย่างไรก็ตามมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่ใช้ระบบหนังสือเวียน ซึ่งคาดการณ์ได้ว่าเป็นเพราะยังคงรับทราบข่าวสารหนังสือเวียนจากการที่เจ้าหน้าที่ธุรการของแต่ละหน่วยงานพิมพ์เอกสารจากระบบเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ออกมาแจ้งให้ข้าราชการลงชื่อรับทราบ เหมือนเช่นระบบเอกสารที่เคยมีมาก่อนหน้า

โดยสรุปแล้วเมื่อพิจารณารายละเอียดการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ โดยเฉพาะในด้านความเชี่ยวชาญซึ่งแสดงถึงระดับของ IT Literacy พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบว่าเป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีระดับความเชี่ยวชาญในการใช้โดยเฉลี่ยรวมทั้งในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับ “ปานกลาง”

ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในการศึกษา ซึ่งได้แก่

- ปัจจัยเชิงบุคคล (Personal Factors) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยเชิงประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะทางการเงิน 2) ทักษะคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Attitude Toward IT) 3) การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) 4) ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) และ 5) ความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Voluntariness of use)

- ปัจจัยคุณลักษณะเชิงนวัตกรรม (Perceived Characteristic of Innovation) ประกอบด้วย 1) การรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์ (Performance Expectancy) 2) การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy) และ 3) ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility)

- ปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating Condition) ประกอบด้วย 1) การสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Facility access) 2) การมีประสบการณ์การศึกษา ฝึกอบรม และปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Experience) และ 3) อิทธิพลจากสังคม (Social Influence)

กับตัวแปรตามจำนวน 2 ตัวแปร ซึ่งได้แก่

1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) ซึ่งหมายถึงการมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบัน และ

2) ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intension) ซึ่งหมายถึงการมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต โดยที่ในปัจจุบันอาจมี หรือ ยังไม่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปรากฏผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าในจำนวนตัวแปรอิสระทั้งหมด มีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) ได้แก่

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

โดยตัวแปรทั้งหมดส่งอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (standardized regression coefficients) พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีที่สุด รองลงมาได้แก่ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ ตัวแปรความเกี่ยวข้องของเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม และตัวแปรประสบการณ์ ตามลำดับ

ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intension)

จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) เมื่อพิจารณาจากสถิติทดสอบของวอลด์ (Wald's test) และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) 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 $Exp(\beta)$ พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม และตัวแปรช่วงอายุ 20 - 29 ปี ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครคืออะไรบ้าง

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป

ด้านปัญหาและอุปสรรคทั่วไปในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความยากลำบากมากที่สุดมี 2 ประเด็น ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครือข่ายที่สำนักงาน และการมีอุปกรณ์และเครือข่ายไว้ใช้เป็นของตนเอง

ส่วนปัญหาอุปสรรคในด้านอื่นๆ นอกเหนือจาก 2 ประเด็นข้างต้น ซึ่งได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านการพิมพ์ดีด ทักษะการอ่านหนังสือและตัวเลข ความถนัดด้านภาษาอังกฤษ การมีเวลาในการใช้ คุณภาพของอุปกรณ์และเครือข่าย ความน่าสนใจของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต และความเข้าใจยากของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัญหาและอุปสรรคในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

ในส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความยากลำบากในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์และเครือข่ายที่จำเป็น ทักษะความรู้ในการใช้ ความยุ่งยากในการใช้ ความสมบูรณ์ของระบบ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสอดคล้องของประโยชน์ใช้สอยกับความต้องการใช้จริง ในระดับปานกลางในทุกประเด็น

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน จำนวน 6 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับราชการ โดยเฉพาะในด้านความมั่นคงของอาชีพ รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเติบโตในเส้นทางอาชีพของข้าราชการเป็นเรื่องยากเมื่อเติบโตมาจนถึงระดับหนึ่งแล้ว และการเติบโตต้องอาศัยหลายๆ ปัจจัยประกอบกัน ทั้งนี้ การเติบโตหรือได้รับการพิจารณาเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในงานราชการ ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการมีหรือไม่มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นต่างๆ กันเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงทางองค์กรของกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงไปเลยในลักษณะงานตามมุมมองของข้าราชการชั้นผู้น้อยที่ทำงานเกี่ยวกับธุรการ เปลี่ยนแปลงในด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นในมุมมองของนักกฎหมาย เจ้าพนักงานปกครอง และผู้ปฏิบัติงานช่วยผู้ตรวจราชการ เปลี่ยนในแง่มุมมองของนโยบายระดับสูงต่างๆ ครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารชุดใหม่ตามมุมมองของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ต้องสัมผัสกับงานด้านนโยบาย แต่ขอสรุปที่มีร่วมกันก็คือ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร เช่น วิธีการทำงานที่เคยมีมาแล้ว จะเกิดความเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก

ต่อประเด็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องที่ดีและเป็นประโยชน์มาก ทั้งต่อการทำงานและต่อผู้รับบริการ แต่เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน จึงยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของ กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยมาก สามารถปฏิบัติงานของตัวเองได้เป็นอย่างดีโดยไม่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเลย ส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะระบบ เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายงานนั้นๆ หรือเป็นลูกจ้างที่จ้างเข้ามาเพื่อดูแลรักษาระบบโดยเฉพาะ ด้วยเหตุนี้ข้าราชการจึงมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีของกรุงเทพมหานครน้อย

ในด้านการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้ได้ในการทำงาน ส่วนการใช้ที่บ้าน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์

บางส่วนมีใช้และบางส่วนไม่มีใช้ แต่สำหรับผู้ที่มีอุปกรณ์ที่บ้านระบุว่าอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นของบุตร จึงไม่ได้ใช้ ส่วนอุปกรณ์ที่มีอยู่ที่สำนักงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องต้องใช้งาน อยู่เสมอ จึงไม่ได้ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเช่นกัน

ในประเด็นความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า มีประโยชน์และเป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์มีความยุ่งยากบ้าง เพราะเห็นว่าตัวเองยังไม่มีทักษะการใช้และประสบการณ์การใช้ ที่เพียงพอ ส่วนใหญ่ระบุว่าสนใจอยากเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติมถ้ามีโอกาสและเวลา

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องของคนรุ่นใหม่ สำหรับคนในรุ่นที่มีอายุมาก การไม่ใช้หรือไม่ใกล้ชิดกับเทคโนโลยีดังกล่าวจะเป็นเรื่องธรรมดา นอกจากนี้ การทำงานทั่วไปยังไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก เพราะงานที่ต้องเกี่ยวข้องจะมีเจ้าหน้าที่เฉพาะตำแหน่งนั้นเป็นผู้ดำเนินการ เช่น เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ทำหน้าที่พิมพ์งาน สร้างเอกสารต่างๆ รวมทั้งกรอกข้อมูลลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วย

ในด้านทัศนคติเกี่ยวกับตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีความสามารถในการเรียนรู้ และปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้อย่างดีอยู่แล้ว แต่ในด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าทักษะดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ทำอยู่และการเติบโต ในสายอาชีพ จึงยังไม่มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ตอนนี้ก็ได้

และในด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีความวิตกกังวล กลัวที่จะทำข้อผิดพลาดกับอุปกรณ์และระบบบ้าง เนื่องจากเห็นว่าตัวเองไม่ค่อยมีทักษะ แต่ทั้งนี้ การขาดทักษะดังกล่าวไม่ทำให้รู้สึกถึงความเหลื่อมล้ำด้านทักษะความสามารถ เพราะรู้สึกว่าคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องของคนรุ่นใหม่ ส่วนคนที่อยู่รุ่นราวคราวเดียวกันก็ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ เหมือนกันเป็นเรื่องที่ปกติ

อภิปรายผลการศึกษา

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ

จากผลการศึกษา พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี และ 40 – 49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีสถานะทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น “ผู้ใช้” เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่แล้วในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาระดับความเข้มข้นของการใช้ในภาพรวม พบว่ามีระดับ

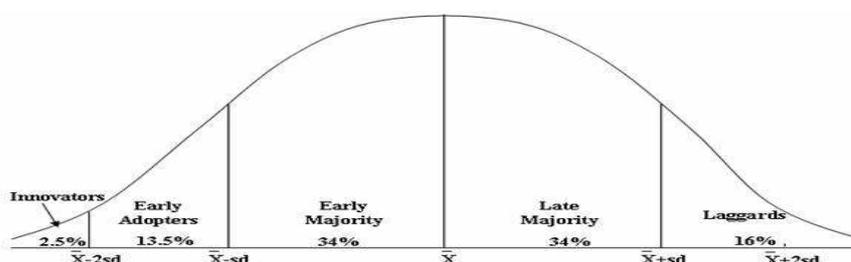
ความเข้มข้นอยู่ในระดับ “ปานกลาง” และเมื่อพิจารณารายละเอียดคะแนนเฉลี่ยจำนวนปีตั้งแต่เริ่มใช้ ความบ่อยครั้งของการใช้ ความเชี่ยวชาญของการใช้ และระยะเวลาการใช้แต่ละครั้ง พบว่าส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับคะแนนน้อยถึงปานกลางทั้งสิ้น

ในด้านระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้ กลุ่มตัวอย่างที่เหลือส่วนใหญ่ระบุว่าใช้มาเป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ใช้สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง และนานๆ ครั้ง โดยที่ส่วนใหญ่ใช้เพียงครั้งละไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง ส่วนในด้านประสบการณ์การศึกษาอบรม ส่วนใหญ่ฝึกอบรมกับกรุงเทพมหานคร ฝึกหัดด้วยตัวเอง และเรียนรู้จากการทำงาน โดยมีระดับประสบการณ์ในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาภาพรวมของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนนี้ อาจสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นผู้ใช้ค่อนข้างหน้าใหม่ที่ระดับความเข้มข้นของการใช้ค่อนข้างน้อยไปจนถึงปานกลาง จัดได้ว่าเป็นผู้รับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างช้า และมีประสบการณ์ด้านการศึกษาอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาที่พบแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างจะมีลักษณะเป็นผู้รับนวัตกรรมช้าไปจนถึงล่าช้าตามแนวคิดของ Rogers (2003) โดยกลุ่มผู้รับนวัตกรรมช้าหรือ late majority มีสัดส่วนคิดเป็น 1 ใน 3 ของคนในสังคม โดยมีลักษณะสำคัญคือเป็นกลุ่มที่ได้รับแรงกดดันจากสังคม ค่อนข้างมีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ และมีความไม่ไว้วางใจและระมัดระวัง ส่วนกลุ่มผู้ล่าช้าหรือ laggards มีลักษณะไม่ผู้นำทางความคิด โดดเดี่ยว ติดยึดกับอดีต สงสัยไม่ไว้วางใจในนวัตกรรม กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเป็นไปอย่างเชื่องช้า และมีทรัพยากรจำกัด

ภาพที่ 5.3

ประเภทต่างๆ ของกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรม



ที่มา : Rogers, 2003

กลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามระดับขั้นการเข้าถึงนวัตกรรมตามแนวคิดของ Van Dijk (2004) อาจพิจารณาได้ว่า ระดับขั้นในการ “เข้าถึง” เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างที่เป็น “ผู้ใช้” ส่วนใหญ่ก้าวผ่านขั้นการเข้าถึงเชิงจิตใจ (mental access) และการเข้าถึงเชิงวัตถุ (material access) กล่าวคือ มีทัศนคติที่ดี เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ มีแรงจูงใจที่จะใช้ มีการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองในทิศทางบวก และมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในระดับต่ำ รวมทั้งสามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ที่บ้านและที่สำนักงาน อย่างไรก็ตาม ในด้านของการเข้าถึงเชิงทักษะ (skill access) และการเข้าถึงเชิงการใช้ประโยชน์ (usage access) ถือว่ายังอยู่ในระดับที่ไม่มากนัก เมื่อพิจารณาจากความหลากหลายของการใช้และความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่างๆ และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ

ในด้านของการเข้าถึงเชิงทักษะ จากข้อมูลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และในด้านของการเข้าถึงเชิงการใช้ประโยชน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่นเดียวกัน และโดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ซึ่งสะท้อนถึงระดับของทักษะทางการใช้อินเทอร์เน็ต ประโยชน์ที่ได้รับ และ “สถานะ” ของการเป็น “ผู้ใช้” กล่าวคือ การเป็นผู้รับและบริโภคข่าวสารเพียงอย่างเดียว หรือเป็นผู้สร้างเนื้อหาของข่าวสารด้วย พบว่าการใช้ส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป สืบค้นข่าวสาร ข้อมูลเชิงวิชาการ ข้อมูลภาครัฐ ใช้เพื่อความบันเทิง อีเมล และดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์ที่อาศัยทักษะไม่ซับซ้อน มีลักษณะเป็นผู้รับข่าวสาร และอาจพิจารณาได้ว่าผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้พอสมควร แต่ทั้งนี้หากพิจารณาถึงประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับที่จะสามารถ “ปรับปรุงสถานะของตนเองให้ดีขึ้น” ตามแนวคิดเรื่องการเข้าถึงเชิงการใช้ประโยชน์ของ Van Dijk (2003) เช่น ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเผยแพร่ข้อมูลของตนเอง หรือการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบนี้ไม่มากนัก และมีทักษะการใช้ในระดับค่อนข้างต่ำ

ข้อค้นพบเดียวกันนี้ยังแสดงให้เห็นถึงมิติความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ในด้านการเข้าถึงความรู้ (Usage Divide) ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดการเข้าถึงเทคโนโลยีเชิงการใช้ประโยชน์ (Usage Access) ของ Van Dijk โดยเห็นว่าทักษะและรูปแบบการใช้ประโยชน์ที่จำกัด ทำให้คนได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เท่ากัน และในกรณี

ของข้าราชการในการศึกษาคั้งนี้ แม้ว่าจะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบัน ก็อาจไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการเป็นผู้ใช้เมื่อพิจารณาถึงทักษะและความหลากหลายในการใช้งาน อันจำกัด

ยิ่งไปกว่านั้น จากระดับความเข้มข้นและทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ค่อนข้างจะน้อย รวมทั้งจำนวนปีที่เริ่มใช้ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้หน้าใหม่เกือบทั้งสิ้น อาจพิจารณาได้ว่า ข้าราชการในการศึกษาคั้งนี้จะได้รับผลกระทบจากช่องว่างทางทักษะการใช้เทคโนโลยีที่เกิดจากการสังสมประสพการณ์ระหว่างผู้ใช้ที่เป็น early adopter กับ late majority และ laggard ซึ่งตามแนวคิดของ Mason และ Hacker (2003) Van Dijk (1999) รวมทั้ง Rogers เห็นว่า เนื่องจากทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้และสังสม ดังนั้นผู้ที่มีทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีอยู่ในขั้นพื้นฐานจะถูกทิ้งห่างจากผู้ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีในขั้นสูงมากขึ้นเรื่อยๆ

ในมุมมองเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้หรือ Digital Divide พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเข้มข้นในภาพรวมค่อนข้างน้อย มีระยะเวลาการยอมรับนวัตกรรมส่วนใหญ่เมื่อ 1 – 2 ปีที่ผ่านมา มีการใช้เพียงสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้งหรือนานๆ ครั้ง และใช้เพียงครั้งละไม่ถึง 1 ชั่วโมง สะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานในองค์กรราชการไม่ได้สร้างความจำเป็นให้ข้าราชการต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมากนัก และเมื่อพิจารณาปัญหาที่ข้าราชการระบุว่ามีในระดับ “มาก” ในเรื่องของการมีอุปกรณ์และเครือข่ายใช้อย่างเพียงพอที่สำนักงาน อาจพิจารณาได้ว่า ลักษณะขององค์กรและรูปแบบการทำงานของทางราชการ ส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง โดยไม่ผลักดันให้ข้าราชการต้องแสวงหาทักษะความสามารถในการใช้ รวมถึงลงมือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับที่ตัวองค์กรเองก็ไม่ได้รับแรงกดดันจากการแข่งขันให้ต้องผลักดันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ผลก็คือข้าราชการส่วนหนึ่งเห็นว่าตัวเองยังปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีโดยไม่รับผลกระทบใดๆ จากการไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการเติบโตในสายอาชีพก็ไม่เกี่ยวพันแต่อย่างใดกับการมีทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้หรือ Digital Divide ที่เห็นว่าความเหลื่อมล้ำอาจเป็นผลมาจากลักษณะธรรมชาติขององค์กร

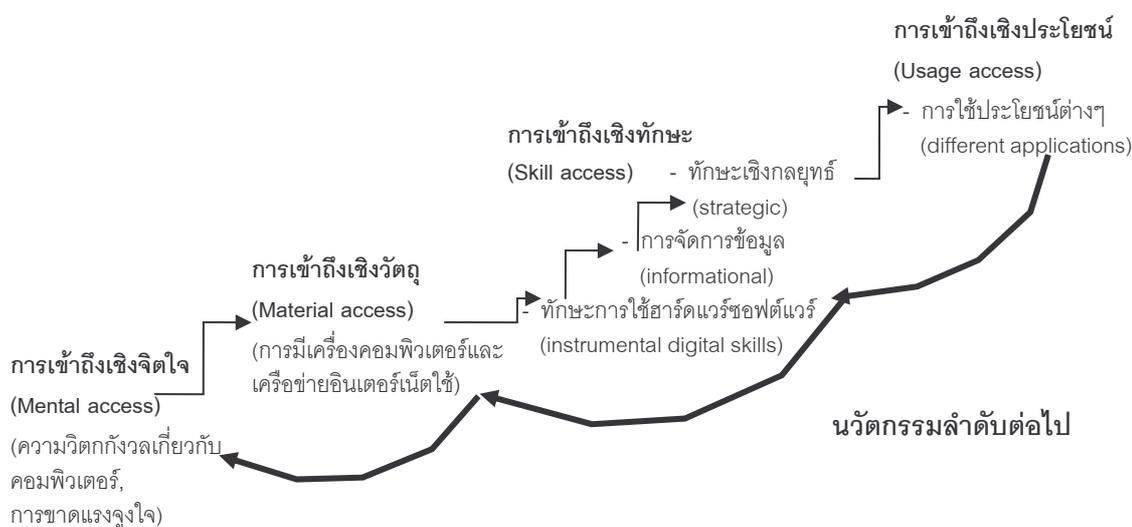
ในเชิงตำแหน่งหน้าที่ การที่องค์กรราชการมีการแบ่งภารกิจของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน ทำให้ข้าราชการบางตำแหน่งงานมีงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่บางตำแหน่งงานอาจไม่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเลย ดังจะเห็น

ได้จากคำสัมภาษณ์ของข้าราชการที่เห็นว่า งานส่วนใหญ่ที่ทำกันบางงานไม่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เลย หรือถ้าต้องใช้ เช่น ต้องพิมพ์งาน ทำข้อมูล ก็มีเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเป็นคนที่ทำหน้าที่ทำอยู่แล้ว

โดยสรุป ระดับความเข้มข้นและระดับความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการที่ไม่มากนัก ประกอบกับความเห็นของข้าราชการที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนหนึ่งที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน สะท้อนปัญหาการขาดความพร้อมของบุคลากรทั้งในด้านทักษะและทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ (2546) และงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ทำให้ความสนใจกับปัญหาของบุคลากรในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (อรวรรณ ปิณฑโรวาท และคณะ, 2536; Heeks, 2003; Kimaro, 2006; AlShihi, 2006)

ภาพที่ 5.4

ตัวแบบลำดับขั้นการเข้าถึงนวัตกรรมของ Van Dijk



ที่มา : Van Dijk, 2003

กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์พบว่ามีความเห็นที่ค่อนข้างจะสอดคล้องกันในประเด็นความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การขาดแรงจูงใจในการใช้ รวมทั้งการมีความเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องของเด็กรุ่นใหม่ ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์หรือจำเป็นกับตนเอง ความเห็นเหล่านี้สะท้อนว่า กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดูเหมือนจะประสบกับอุปสรรคในการเข้าถึงเชิงจิตใจ หรือ Mental access ตามแนวคิดของ Van Dijk ซึ่งถือเป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีที่น่าสนใจก็คือ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้สัมภาษณ์ ส่วนหนึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านโดยเป็นของสมาชิกในครอบครัว แต่ตนเองก็ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีนั้นเลย

เช่นเดียวกับแนวคิดการเข้าถึงนวัตกรรมของ Van Dijk แนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ หรือ Digital Divide เห็นว่าปัจจัยเชิงจิตวิทยาเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคล ดังเช่นตามความเห็นของ Cooper (2003 and 2006) ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนไม่ใช้เทคโนโลยี คือ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) ส่วน Harper (n.d.) เห็นว่า “ช่องว่างทางสังคมหรือ Social Digital Divide-SDD” ซึ่งเป็นผลผลิตจากความแตกต่างที่มีพื้นฐานมาจากปัจจัยด้านการรับรู้ (perception) วัฒนธรรม (culture) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationship) ทำให้เกิดช่องว่างในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยเป็นอุปสรรคที่กัดกันแรงจูงใจ ความรู้ ทักษะ สาระ ตลอดจนเครือข่ายทางสังคมที่จะเกื้อหนุนการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ และ Stanley (2003) ซึ่งพบว่าปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวข้องสัมพันธ์ (relevance) ความกลัว (fear) และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self concept)

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยมีสาเหตุหลักมาจากการขาดทักษะและประสบการณ์ในการใช้ และในอีกมุมหนึ่งที่สำคัญ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่า การที่ตนเองไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การทำงาน ตลอดจนการเติบโตในสายอาชีพ เพราะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความเกี่ยวข้องและจำเป็นกับเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องของคนรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อย และการไม่ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเรื่องธรรมดาของคนในรุ่นราวคราวเดียวกับตนเองซึ่งมี

อายุมาก กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ในกรณีนี้ข้าราชการที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวไม่ใช่แนวปฏิบัติทั่วไปของกลุ่มตนเอง คือข้าราชการอายุมากที่เป็นกลุ่มอ้างอิง

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาคั้งนี้ เกือบทุกคนที่ให้สัมภาษณ์เห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ใช่แนวปฏิบัติของกลุ่มอ้างอิงของตนเอง (Subjective norm) ซึ่งเป็นกลุ่มข้าราชการที่มีอายุมากแล้ว (ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าเป็น self concept) และมี “อายุใส” ตามระบบเป็นเครื่องชี้้นำการเติบโตในสายอาชีพ เช่นเดียวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่ทักษะความรู้เชิงเทคนิคในการปฏิบัติงาน (ซึ่งสะท้อนถึงระดับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตนเอง หรือ relevance) อาจพิจารณาได้ว่า การรับรู้ (perception) เกี่ยวกับความเป็นกลุ่มอ้างอิงของข้าราชการที่มีอายุใส (ทำงานมานาน) ประกอบวัฒนธรรมองค์กรของทางราชการ (culture) ที่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสและระบบอุปถัมภ์ในการเติบโตในสายอาชีพ ได้สร้างกรอบความคิดให้สมาชิกในระบบราชการที่เป็นกลุ่มผู้ที่มีอายุมากแล้ว ไม่เห็นความจำเป็นที่ตนเองจะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือในอีกทางหนึ่ง ใช้เป็นกรอบอ้างอิงสร้างเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับตนเองด้วย

ตามที่กล่าวไปข้างต้น การเติบโตในสายอาชีพที่ยึดถือระบบอาวุโส และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมที่ไม่ผลักดันให้ข้าราชการที่มีอายุมากต้องเรียนรู้การทักษะใหม่ ยังทำให้เกิดแนวความคิดที่ว่า การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเรื่องของคนรุ่นใหม่ที่ไม่ว่าจะใช้หรือไม่ใช้ก็ไม่ส่งผลต่อการเติบโตในสายอาชีพของคนในระบบราชการที่ยึดถือเรื่องระบบอาวุโส อีกทั้งการไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์แต่อย่างใด เพราะคนที่ไม่ใช้ส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นเก่า ซึ่งโดยทั่วไปก็ไม่ค่อยมีใครใช้อยู่แล้ว รวมทั้งไม่ว่าจะใช้หรือไม่ “คนรุ่นเก่า” ส่วนหนึ่งก็เป็นคนที่มีอายุใสในระบบราชการซึ่งหมายถึงย่อมได้รับความเคารพยกย่องตามลำดับชั้นในระบบ ดังที่จะเห็นจากคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “การเติบโตในสายอาชีพราชการมักไม่ได้อยู่ที่ความรู้ความสามารถของแต่ละคนเพียงอย่างเดียว ไม่ค่อยเกี่ยวว่าจะมีความรู้เรื่องอะไรหรือไม่มีความรู้เรื่องอะไร และไม่แปลกเลยถ้าผู้บริหารเองก็ยังไม่สนใจ” และ “(การไม่ใช้คอมพิวเตอร์) ... ส่งผลในด้านที่ทำให้เห็นว่าเป็นคนรุ่นเก่า แต่อย่างไรเสีย ก็เป็นคนรุ่นเก่าอยู่แล้วก็เลยไม่คิดอะไรมาก คอมพิวเตอร์ดูจะเรื่องของเด็กรุ่นใหม่ที่มีอยู่ในระบบ ดังนั้นถ้ามีอะไรเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ก็มอบหมายให้เด็กๆ น่องๆ ทำได้ ไม่น่ามีปัญหา” รวมทั้งคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ดูจะเป็นทักษะที่ดีของเด็กรุ่นใหม่ ถ้าเด็กรุ่นใหม่ทำไม่ได้หรือใช้ไม่เป็นก็จะเป็นเรื่องแปลก แต่ถ้าเป็นรุ่นอาวุโสแล้ว เป็นเรื่องธรรมดาามากที่จะไม่มีทักษะการใช้ เพราะสมัยก่อนตอนที่เรียนมาไม่เคยมีใช้เหมือนเด็กสมัยนี้ จึงไม่รู้สึกรู้ว่าผลกระทบอะไรกับตัวเอง คนรุ่นเดียวกันส่วนมากจะไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ด้วยกันทั้งนั้น”

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร ในส่วนแรกซึ่งได้แก่ระบบเวียนหนังสือของกรุงเทพมหานครนั้น ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อสนองนโยบายการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานภาครัฐ เช่นเดียวกันกับนโยบายประหยัดกระดาษและทรัพยากรของทางราชการ แต่เดิม ข้าราชการทุกคนจะรับทราบข่าวสารและคำสั่งการต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องภายในองค์กรของทางราชการจากการส่ง “หนังสือ” ไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแต่ละหน่วยงานจะ “กระจาย” หนังสือดังกล่าวไปยังข้าราชการทุกคนเพื่อรับทราบ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร คือลงนามรับทราบในหนังสือดังกล่าวด้วย การรับทราบ “หนังสือเวียน” หรือข่าวสารสั่งการของทางราชการ ถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน จะไม่มีข้ออ้างว่าไม่ทราบเรื่องใดๆ ก็ตามที่มีการเวียนแจ้งเพื่อทราบไปแล้ว จึงจำเป็นต้องมีหลักฐานการลงนามรับทราบการแจ้งเรื่องดังกล่าวด้วย

เมื่อระบบการเวียนหนังสือได้เปลี่ยนแปลงมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ข้อกำหนดที่ว่าการอ่านและรับทราบหนังสือเวียนเป็น “หน้าที่” ที่ข้าราชการทุกคนต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน ก็ยังคงอยู่ ข้าราชการจำนวนไม่น้อยได้รับประโยชน์จากการแจ้งข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวกรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อหน่วยงานราชการส่ง “หนังสือ” ของตนเองไปให้กับกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่จัดทำหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือดังกล่าวถูกส่งไปสู่ระบบหนังสือเวียนแล้ว แต่ละหน่วยงานก็จะมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้เข้าสู่ระบบดังกล่าวเป็นประจำทุกวันเพื่อจัดพิมพ์หนังสือดังกล่าวออกมาเป็นรูปแบบของเอกสารเพื่อแจ้งให้ข้าราชการทุกคนทราบ ส่วนหนึ่งเพื่อให้ ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นปกติและเท่าเทียมกัน อีกส่วนหนึ่งก็เพื่อให้ทุกคน “รับทราบ” เป็นลายลักษณ์อักษรตามวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องมีหลักฐานประกอบการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วนในทุกๆ เรื่อง

รูปแบบการปฏิบัตินี้อาจไม่ส่งผลให้กรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารเท่าใดนัก แต่ในด้านของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร อาจพิจารณาได้ว่าประสบความสำเร็จพอสมควร จะเห็นได้จากการศึกษานี้มีผู้ที่ระบุว่าใช้ระบบดังกล่าว 130 คน ไม่ใช่ 66 คน จากผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดจำนวน 196 คน

สำหรับการใช้เว็บไซต์ของกรุงเทพมหานครนั้น วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่พิจารณาได้ว่าเป็นการแสวงหาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรหรือการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเป็นหลัก โดยผู้ที่ระบุว่าใช้เว็บไซต์ดังกล่าวมีจำนวน 161 คน และผู้ที่ไม่ใช้มีจำนวน

35 คน จะเห็นว่าจำนวนผู้ใช้เว็บไซต์มีมากกว่าจำนวนผู้ใช้ระบบหนังสือเวียน แม้ว่าการใช้ระบบหนังสือเวียนควรจะได้รับ การถือว่่าเป็น “หน้าที่” ของข้าราชการทุกคน

อย่างไรก็ดี แม้ว่าจำนวนผู้ใช้ระบบหนังสือเวียนและเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานครจะ ถือได้ว่่าเป็นส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทั้งกลุ่มผู้ใช้ระบบหนังสือเวียนและเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ต่างก็ระบุว่ามีความบ่อยครั้งของการใช้และความเชี่ยวชาญในการใช้อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรระบบอื่นๆ นอกเหนือจากระบบหนังสือเวียนและเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร ไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดเลยที่ระบุว่าเป็นผู้ใช้ ทั้งที่ในความเป็นจริงหลายหน่วยงานในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครมีระบบเทคโนโลยีภายใน องค์กรของตัวเอง เช่น กองปกครองและทะเบียนมีระบบข้อมูลทะเบียนราษฎรที่เชื่อมโยงมาจาก สำนักปกครองและทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และกองการเจ้าหน้าที่มีระบบทะเบียนประวัติข้าราชการ เป็นต้น

ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรของ กรุงเทพมหานคร คือการที่ระบบมี “ความจำกัด” ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากข้อมูลมีความสำคัญหรือเป็น ความลับ มีความเกี่ยวข้องเฉพาะกับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้นๆ และที่สำคัญ จำกัด เฉพาะคนที่ “ใช้เป็น” ซึ่งจะ “กลายเป็น” ผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลระบบ โดยจากข้อเท็จจริงที่ได้รับ จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนหนึ่งของผู้ใช้เป็นและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบระบบคือ “ลูกจ้าง” และข้าราชการอายุน้อยที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ทำให้ ข้าราชการอาวุโสที่ขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความจำเป็นต้องทำงานเกี่ยวข้อง กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครข้างต้น

ในอีกทางหนึ่ง การศึกษาครั้งนี้จำกัดกลุ่มประชากรเฉพาะผู้ที่เป็่นข้าราชการเท่านั้น จึงไม่มีข้อมูลจากผู้ที่เป็นลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจเป็นผู้ปฏิบัติงานสัมผัสกับระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรอย่างเข้มข้น รวมทั้งเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้มี วัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเชิงลึกถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบใดระบบหนึ่งภายในองค์กร (Information System – IS) แต่เป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตทั่วไปของข้าราชการ จึงไม่สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ของกรุงเทพมหานครได้

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) ได้แก่

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

ตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมาส่งอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีที่สุด รองลงมาได้แก่ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม และตัวแปรประสบการณ์ ตามลำดับ

ผลการวิจัยที่พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) สอดคล้องกับแนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) ในประเด็นของช่องว่างทางสังคม (Social Divide) ซึ่งในประเด็นเดียวกันนี้ Stanley (2003) ได้พบว่าปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของเขา ได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวข้องสัมพันธ์ (relevance) ความกลัว (fear) และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self concept)

ข้อค้นพบที่ว่าตัวแปรด้านคุณลักษณะเชิงนวัตกรรมซึ่งได้แก่การรับรู้ความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy) และความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ สอดคล้องกับทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation) แนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) รวมทั้งงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยของ Thirakanont (2002) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตในบรรดานักหนังสือพิมพ์ในประเทศไทยและพบว่า คุณลักษณะของนวัตกรรมตามทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้แก่ประโยชน์เชิงเทียบ ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม ความซับซ้อน การทดลองใช้ได้ และการสังเกตเห็นผลได้ ล้วนเป็นตัวแปรที่ดีในการคาดการณ์การยอมรับนวัตกรรม

อำไพศรี โสประทุม (2539) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้

คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต ส่วนเวรดี คงสุภาพกุล (2538) ศึกษาบัณฑิตนักศึกษานักศึกษาที่ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถาบันการศึกษา 4 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และพบว่า ประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานของนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่จะทำให้วัตกรรมการได้รับการยอมรับ

ในทำนองเดียวกัน ชนาธิป กลิ่นคล้ายจันทร์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย (m - commerce) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมากที่สุดคือคุณลักษณะของระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย ซึ่งประกอบด้วยความได้เปรียบเชิงเทียบ ประโยชน์ ความเหมาะสมสอดคล้องกับชีวิตผู้คนในสังคม และพจนพร หุตะวัฒน์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ Electronic Staff Travel (EST) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพบว่า ความคาดหวังต่อประโยชน์ของระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้ระบบทั้งในส่วนของคุณภาพและความหลากหลายของการใช้

ในส่วนของคุณค้นพบที่ว่าตัวแปรประสบการณ์ (Experience) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ สอดคล้องกับแนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) รวมทั้งงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่ง ประกอบด้วยงานวิจัยของ ดนัย หวังบุญชัย (2538) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวันและพบว่า ระดับประสบการณ์ด้านการศึกษาอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน และบุคคลากรระดับผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การศึกษาอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีแตกต่างกัน และงานวิจัยของอรุณญา ม้าลายทอง (2539) ซึ่งศึกษาการเปิดรับข่าวสารและการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) และพบว่า ความถี่ในการเข้ารับการสัมมนาอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงนวัตกรรมของ Van Dijk (2003) ที่เห็นว่าระดับขั้นที่สำคัญของการเข้าถึงนวัตกรรมคือการเข้าถึงนวัตกรรมในเชิงวัตถุ ได้แก่ เคยใช้ เคยมีประสบการณ์การใช้งานนวัตกรรม เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intention)

จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งอิทธิพลต่อโอกาสที่จะเป็นผู้ที่ตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีทั้งหมด 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

ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระที่ส่งอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ ตัวแปรความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม และตัวแปรช่วงอายุ 20 - 29 ปี ตามลำดับ

ผลการวิจัยที่พบว่าตัวแปรทัศนคติ (Attitude) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intention) สอดคล้องกับแนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และสอดคล้องกับงานวิจัยส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ ได้แก่ การศึกษาของวรพวรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2540) เกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในทางบวกหรือในเชิงสอดคล้องกับความรู้และทัศนคติ การศึกษาของนที ทองเขื่อนขันธุ์ (2547) เรื่องทัศนคติของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งพบว่าทัศนคติต่อธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพร อัจฉริยโกศล (2550) เรื่องความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบเครือข่ายดังกล่าว และงานวิจัยของฐิติพร หลิมไชยกุล (2550) เรื่อง

การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง ซึ่งพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ

ผลการวิจัยที่พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intention) สอดคล้องกับแนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) ในประเด็นของช่องว่างทางสังคม (Social Divide) ซึ่งในประเด็นเดียวกันนี้ Stanley (2003) ได้พบว่าปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของเขา ได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวข้องสัมพันธ์ (relevance) ความกลัว (fear) และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self concept)

ในส่วนของข้อค้นพบที่ว่าตัวแปรด้านคุณลักษณะเชิงนวัตกรรมซึ่งได้แก่การรับรู้ความยากง่ายในการใช้ (Effort Expectancy) และความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม (Compatibility) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ สอดคล้องกับทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม (Diffusion of Innovation) แนวคิดสหทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) รวมทั้งงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่ง ประกอบด้วยงานวิจัยของ Thirakanont (2002) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตในบรรดานักหนังสือพิมพ์ในประเทศไทยและพบว่าคุณลักษณะของนวัตกรรมตามทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรมซึ่งได้แก่ประโยชน์เชิงเทียบ ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิม ความซับซ้อน การทดลองใช้ได้ และการสังเกตเห็นผลได้ล้วนเป็นตัวแปรที่ดีในการคาดการณ์การยอมรับนวัตกรรม

นอกจากนี้ อำไพศรี โสประทุม (2539) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต ในทำนองเดียวกัน เหวดี คงสุภาพกุล (2538) ศึกษาบัณฑิตนักศึกษาคณะที่ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสถาบันการศึกษา 4 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และพบว่า ประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานของนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่จะทำให้นวัตกรรมได้รับการยอมรับ

ชนาธิป กลิ่นคล้ายจันทร์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย (m-commerce) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร

และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมากที่สุดคือคุณลักษณะของระบบการคำนวณเครือข่ายไร้สาย ซึ่งประกอบด้วยความได้เปรียบเชิงเทียบ ประโยชน์ ความเหมาะสมสอดคล้องกับชีวิตผู้คนในสังคม และพจนพร หุตะวัฒน์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ Electronic Staff Travel (EST) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และพบว่า ความคาดหวังต่อประโยชน์ของระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้ระบบทั้งในส่วนของคุณภาพและความหลากหลายของการใช้

อนึ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระข้างต้น เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (Behavioral Intention) หรือ “โอกาส” ที่กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต ซึ่งเป็นตัวแปรตามตัวแปรหนึ่งในแนวคิดสหวิทยาการยอมรับและใช้เทคโนโลยี UTAUT และอาจกล่าวได้ว่า มิได้เป็นความสัมพันธ์กับตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Adoption) ซึ่งเป็นการมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ดังนั้น ผลการศึกษาที่พบในครั้งนี้จึงมีแง่มุมที่แตกต่างจากผลการศึกษาที่เคยมีผู้ศึกษามาข้างต้นอยู่ในระดับหนึ่ง รวมทั้งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาในส่วนก่อนหน้า จะพบว่า ตัวแปรทัศนคติ (Attitude) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นการใช้จริง ซึ่งตีความได้ว่า ตัวแปรนี้สามารถคาดการณ์การที่กลุ่มตัวอย่างอาจจะมี “โอกาส” ที่จะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ในอนาคตเท่านั้น ไม่สัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมการใช้จริงในปัจจุบัน

ในส่วนของตัวแปรช่วงอายุ 20 - 29 ปีที่มีผลเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต เป็นข้อค้นพบที่อาจดูไม่ธรรมดา แต่ในความเป็นจริงแล้วกลับสอดคล้องกับผลการสำรวจวิจัยของ Pew Internet and American Life Project ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนอเมริกัน ซึ่งในปี 2005 ผลการสำรวจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 17 ระบุว่าตนเองเป็นผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตมาก่อน แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว ซึ่งจำนวนผู้เลิกใช้อินเทอร์เน็ตนี้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 13 ในปี 2000 เหตุผลของการเลิกใช้อินเทอร์เน็ตที่มีผู้ตอบมากที่สุด ได้แก่ 1) ปัจจุบันไม่สามารถเข้าถึงเครือข่าย 2) เลิกสนใจ และ 3) เห็นว่ามีค่าใช้จ่ายสูงเกินไป ตามลำดับ จากผลการสำรวจนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า “ผู้เลิกใช้” หรือ “Net Drop Out” ส่วนใหญ่อาจจะกลับมาเป็นผู้ใช้อีกในอนาคต เพราะครึ่งหนึ่งของกลุ่มนี้มีอายุอยู่ระหว่าง 18 - 28 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด และร้อยละ 87 เป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ (Fox, 2005)

ประเด็นอายุที่น้อยของผู้ที่เป็น “ผู้เลิกใช้” หรือคิดว่าจะเลิกใช้ แสดงให้เห็นว่าการเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ต ไม่ได้เป็นเครื่องยืนยันว่า

บุคคลนั้นจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตลอดไป แต่อาจมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่ส่งผลให้บุคคลตัดสินใจที่จะใช้หรือเลิกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามการคาดการณ์ของ Pew Internet and American Life Project ข้างต้น รวมทั้งมีความเป็นไปได้ที่กลุ่มผู้เลิกใช้ หรือต้องการเลิกใช้เหล่านี้จะกลับมาเป็น “ผู้ใช้” อีกครั้งในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคทั่วไปในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาในระดับมากมี 2 ประเด็น ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครือข่ายที่สำนักงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในระดับมากถึงปานกลาง และการมีอุปกรณ์และเครือข่ายไว้ใช้เองเป็นของตนเอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในระดับมากถึงระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยที่ประเด็นปัญหาอุปสรรคในด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางเท่านั้น และในส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในระดับปานกลางในทุกประเด็น

ข้อค้นพบจากการศึกษาในส่วนนี้มีประเด็นอภิปรายที่น่าสนใจก็คือ อาจตั้งข้อสังเกตได้ว่า ระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ น่าจะส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้เกี่ยวกับ “ปัญหา” ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่บ้างในบางมิติ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนนก็คือ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางในทุกๆ เรื่อง หากพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ว่าในบรรดากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ไม่มีใครเลยที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งเป็นระบบเฉพาะหน่วยงาน เช่น ระบบทะเบียนประวัติข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ ระบบข้อมูลทะเบียนราษฎรของสำนักงานปกครองและทะเบียน หรือระบบทะเบียนประวัติผู้เข้ารับการศึกษาของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อสรุปผลการศึกษาในส่วนนี้ไม่น่าจะสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเท่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากผู้ที่ไม่ได้ใช้ ย่อมไม่ทราบและไม่เข้าใจสิ่งที่เป็นปัญหาของระบบนั้นๆ

ในทำนองเดียวกันกับปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนนคือปัญหาข้อที่เกี่ยวกับ “ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์” ซึ่งกลุ่มตัวอย่างระบุว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาทักษะการใช้ตามการรายงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายละเอียดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์แต่ละโปรแกรมและรูปแบบการใช้อินเตอร์เน็ตแต่ละรูปแบบ

จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการใช้จริงอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ แต่เนื่องจากระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน จึงเป็นไปได้ที่การรับรู้ถึง “ปัญหา” ในเรื่องทักษะการใช้ของกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสำหรับประเด็นปัญหาในข้ออื่นๆ ก็อาจพิจารณาได้ในแนวทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาด้านเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่าผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีทุกคนเป็นข้าราชการที่มีอายุมาก ประเด็นเรื่องอายุของบุคลากรในระบบราชการเกี่ยวข้องกับประเด็นในเชิงวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ องค์กรราชการใช้ระบบอาวุโสเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณาความเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ ดังนั้นเมื่อข้าราชการมีอาวุโสมากขึ้น ก็มีโอกาสดูสูงชันที่จะได้รับความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงทักษะความสามารถใหม่ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่าใดนัก

ในขณะเดียวกัน เนื่องจากองค์กรราชการเองไม่ผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเข้มข้นและจริงจัง ข้าราชการจึงไม่ต้อง “ใช้” เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานมากนัก หากเป็นกรณีของข้าราชการที่อายุน้อย แรงผลักดันจากการปฏิบัติงานไม่มีความจำเป็นต่อการมีหรือการแสวงหาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีมาก่อนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะจากระบบการศึกษาหรือจากแรงจูงใจด้านอื่นๆ เช่น การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน หรือการเล่นเกม แต่ตรงกันข้ามกับกรณีของข้าราชการกลุ่มที่มีอายุมากกว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งไม่ค่อยมีประสบการณ์การใช้ เมื่อขาดแรงผลักดันให้ศึกษาหาความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากการทำงาน จึงมีสถานะเป็นผู้ที่ “ไม่ใช้” และขาดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเกิดประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีระดับปานกลางและไม่ค่อยมีทักษะ ในอีกด้านหนึ่ง ผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีไม่ได้มีทัศนคติในเชิงลบ แต่ปัจจุบันยังไม่ใช้ เพราะเห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ไม่จำเป็นต่อการเติบโตในสายอาชีพ รวมทั้งไม่เชื่อมโยงกับกลุ่มของตนเองซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็น “คนรุ่นเก่าในวงราชการ” และเห็นว่าเป็นเรื่องของเด็กรุ่นใหม่

เมื่อพิจารณาประกอบกับข้อเท็จจริงที่ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานราชการยังกระจุกตัวกับงานบางประเภทและกับบุคลากรบางตำแหน่ง ทำให้ผู้ที่ไม่มีทักษะส่วนหนึ่งยังคงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรู้ ไม่ว่าจะเนื่องมาจากมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารที่ไม่ต้องลงมือปฏิบัติงานเอง หรือทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเลย หรือมีคนอื่นที่สามารถทำงานนี้แทนได้ จะช่วยให้เห็นว่า ประเด็นที่สำคัญต่อการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในข้าราชการน่าจะมาจาก “การสร้างแรงจูงใจให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการต้องปฏิบัติงานจริง”

ตามแนวคิดนี้ ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการจะเพิ่มขึ้นเมื่อข้าราชการตระหนักถึงความ “จำเป็น” ที่ตนเองต้องเกี่ยวข้องและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและการเติบโตในสายงาน วิธีการที่สามารถทำได้ก็คือ การส่งเสริมการสร้างเชื่อมโยงระหว่างการปฏิบัติงานจริงกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการให้มากขึ้น เช่น การกำหนดให้มีการส่งรายงานความคืบหน้าของงานทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการดำเนินการดังกล่าวต้องทำไปพร้อมๆ กับการพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของ functional IT literacy ซึ่งคือทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ไม่ใช่เพียงทักษะความรู้จากห้องอบรมที่เมื่อเรียนจบแล้วไม่ได้ใช้ ก็อาจหลงลืมไป

นอกจากการสร้างเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานจริงให้มากขึ้น ควรมีการพัฒนารูปแบบการอบรมที่มุ่งกลุ่มเป้าหมายเฉพาะตามรุ่นอายุของผู้อบรมมากกว่าตามระดับตำแหน่ง เนื่องจากรุ่นอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่พบว่าส่งอิทธิพลกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ โดยมีอิทธิพลทั้งในเชิงประชากรศาสตร์ และในเชิงวัฒนธรรมองค์กร และนอกจากนั้น ยังควรสร้างแรงจูงใจที่ชัดเจนให้ข้าราชการสนใจแสวงหาทักษะความรู้ด้วยการปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับ “คนรุ่นเก่าในวงราชการ” ที่จากเดิมเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ มาเป็นส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความก้าวหน้าของงานระหว่างคนในกลุ่มเดียวกัน ในประเด็นที่เป็นความสนใจของกลุ่ม เช่น ความรู้เชิงการบริหาร ความรู้และกิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพ และความรู้และกิจกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติ

ประเด็นสำคัญต่อมาคือ การที่องค์กรจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับที่ต้องมีนโยบายที่มั่นคงและต่อเนื่อง เพราะเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาคนและระบบในระยะยาว ความมั่นคงในเชิงนโยบายเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระดับภายในองค์กรและในระดับประเทศ เพราะการพัฒนาทั้งสองระดับต่างก็ต้องอาศัยรากฐานด้านสังคมและบุคลากรที่มีศักยภาพและมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรือที่เรียกว่า e-readiness จึงจะบรรลุผลสำเร็จได้

ในการสร้างระบบ e – government ให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยทั้งความพร้อมของสังคมและของรัฐ แต่ในเบื้องต้น รัฐจะพร้อมให้บริการได้ ต้องมีกำลังที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีความพร้อมด้วยตนเองก่อน จึงจะสามารถสร้างและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพไว้บริการประชาชน และให้บริการความรู้และการศึกษาที่เหมาะสมแก่ประชาชนต่อไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรในการวิจัยค่อนข้างแคบ กล่าวคือ กำหนดกรอบประชากรเฉพาะข้าราชการที่สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เหตุผลเนื่องมาจากข้าราชการของกรุงเทพมหานครทั้งองค์กรมีความหลากหลายและแตกต่างกันในด้านสายงาน การศึกษา ตลอดจนรูปแบบงานที่ปฏิบัติค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เพื่อให้ผลการวิจัยสะท้อนภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้นและครอบคลุมสมาชิกทั้งหมดในองค์กร ควรมีการศึกษาข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานครทั่วทั้งองค์กรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมทั้งในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานคร โดยไม่ได้ศึกษากลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของกรุงเทพมหานคร (BMA Information System) เป็นการเฉพาะ ผลการวิจัยจึงไม่สะท้อนข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบดังกล่าวมากนัก ทั้งในด้านคุณลักษณะเชิงนวัตกรรม และปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรเป็นกรณีเฉพาะด้วย

3. เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลการไม่ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐที่ควรต้องมีความพร้อมในเชิงทักษะ ควรมีการศึกษาเจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทั้งนี้อาจใช้การสร้างคำถามนำในแบบสอบถามเพื่อเลือกเก็บข้อมูลในการสำรวจให้ได้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตรงตามเป้าหมายของการศึกษา

4. สำหรับการศึกษเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐและภาคราชการครั้งต่อไป ประเด็นที่น่าสนใจคือแนวทางและรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มข้าราชการที่เป็น “ผู้ล่าหลัง” หากพิจารณาว่าโครงการ e – government ของรัฐบาลจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับ

การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการที่ต้องเป็นผู้ผลักดันดำเนินการโครงการดังกล่าวแล้ว ถือเป็น เรื่องที่ท้าทายและน่าสนใจที่จะศึกษา “ยุทธศาสตร์” การเอาชนะช่องว่างในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในกลุ่มบุคลากรของรัฐ และแนวทางการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จด้วย

5. ควรมีการศึกษาความพร้อมของ e – government รวมทั้งสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อ การพัฒนา e – government ในภาพรวม เช่น ความพร้อมของประชาชน ความพร้อมและ ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีในระดับประเทศ ข้อจำกัดด้านทักษะของผู้ดูแลและพัฒนาระบบ ค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี ความปลอดภัยของข้อมูลและความน่าเชื่อถือ อุปสรรคด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน อุปสรรคด้านการมีนโยบายที่ไม่ต่อเนื่อง ข้อจำกัดด้านกฎหมายเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อจำกัดด้านการขาดการประชาสัมพันธ์ และอื่นๆ