

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน : กรณีศึกษา รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์กับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 413 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .660 แบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .749 แบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .832 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 7 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบสหสัมพันธ์ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และมีทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับดี
2. พนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกัน มีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุน้อยมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อย แต่พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.369
4. ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ

- .234

5. ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.454

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบ กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและทัศนคติการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ดังนั้น บริษัทควรพยายามหาแนวทางเพื่อลดระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน เพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุผลในการเพิ่มปริมาณการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และฝึกอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์