

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการภาคอุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมา ทั้งจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเมือง ทั้งในและต่างประเทศ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา และราคาน้ำมันตลาดโลก ที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้นทุนการบริหารงานของบริษัทสูงขึ้น จึงส่งผลให้บริษัทต้องหาวิธีการเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะการปัจจุบัน เพื่อที่บริษัทสามารถที่จะ ดำเนินกิจการต่อไปได้ ทางผู้บริหารจึงได้มอบหมายนโยบายการปรับลดค่าใช้จ่าย โดยให้แต่ละ หน่วยงานไปดำเนินการหาวิธีการที่จะปรับลดค่าใช้จ่ายในแต่ละฝ่าย

จากนโยบายดังกล่าว ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลได้เสนอแผนปรับลดค่าใช้จ่าย ในการให้บริการสวัสดิการแก่พนักงานที่มีประมาณ 26,000 คน และมีจำนวนสำนักงาน 64 แห่ง ตั้งกระจายอยู่ในกรุงเทพ ต่างจังหวัด และต่างประเทศ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ด้านสวัสดิการ ซึ่งเดิมรูปแบบการให้บริการมีขั้นตอนมาก และไม่สะดวกในการให้บริการสำหรับ พนักงาน ทางฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานในรูปแบบการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ต้นทุน กำลังคนที่ต้องดูแลการให้บริการ สวัสดิการ รวมไปถึงการประหยัดเวลาของพนักงานในการที่จะต้องเดินทางเข้ามาติดต่อส่วนกลาง เพื่อขอใช้บริการ โดยพนักงานสามารถใช้บริการได้ที่หน่วยงานของตนเองผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบการบริการแนวใหม่ที่กำลังนิยมกัน ในปัจจุบัน โดยพนักงานสามารถใช้บริการด้วยตนเอง (Self-Service) โดยทำตามคำสั่งที่ปรากฏ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ในช่วงแรกของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้เปิดให้บริการการออกบัตร โดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff Travel) และการให้บริการข้อมูลส่วนบุคคล (e-Personnel Information) จากการให้บริการมาระยะเวลาประมาณ 1 ปีพบว่าปริมาณการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทางฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจึงสนใจที่จะศึกษาหาสาเหตุว่าทำไม พนักงานยังใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในปริมาณที่น้อย เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป อีกทั้งเพิ่มปริมาณการใช้งานให้เพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัยของอิกบาเรีย และอิลวารี่ (Igarria and Ilvari, 1995) พบว่า “ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์” (Computer Anxiety) เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มาจากตัวของพนักงานเอง เพราะพนักงานบางคนปฏิเสธต่อต้าน พยายามหลีกเลี่ยง เกิดความประหม่าเมื่อใช้คอมพิวเตอร์ กลัวที่จะทำให้เกิดความเสียหายกับคอมพิวเตอร์ จนก่อให้เกิดความคิดทางลบต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีงานวิจัยพบว่า ปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ การศึกษา สาขาวิชาที่จบ ฯลฯ ส่งผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน (Dyck and Smith, 1994, 1996; Laguna and babcock, 1997; Todman, 2000)

เนื่องจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นรูปแบบการให้บริการสวัสดิการด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถเฉพาะบุคคล ความตั้งใจ และพยายามที่จะสามารถทำตามขั้นตอนที่ปรากฏบนจอแสดงผลจนเสร็จสิ้นตามขั้นตอน ดังนั้นการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งเป็นความเชื่อในความสามารถของตนเอง ในการที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้นให้บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ (Bandura, 1997) จะส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ กล่าวคือถ้าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็จะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำ และในทางกลับกันบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ก็จะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูง (Brosnan, 1998)

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบการให้บริการด้านสวัสดิการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ได้พัฒนามาจากรูปแบบเดิมที่พนักงานต้องเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการให้กับพนักงาน ส่วนในรูปแบบใหม่นั้นพนักงานเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเอง โดยทำตามคำสั่งบนหน้าจอ การเปลี่ยนแปลงการให้บริการครั้งนี้ ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการให้บริการแบบใหม่ในช่วงแรกของการให้บริการ ทำให้เกิดทัศนคติต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันไป พนักงานที่สังเกตเห็นถึงประโยชน์การใช้งาน และรูปแบบมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน จะเกิดทัศนคติทางบวกต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และพยายามที่จะเรียนรู้และใช้งาน แต่ถ้าพนักงานไม่เห็นประโยชน์ และคิดว่าบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยาก ซับซ้อน จะเกิดทัศนคติทางลบและหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธที่จะใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Davis et al, 1989) ดังนั้นวัตถุประสงค์อีกอย่างหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ การศึกษาการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อคิดเห็นของผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงและ

พัฒนาคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน รวมทั้งศึกษาการรับรู้ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงาน ผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อหาตัวแปรที่มีผลต่อการใช้บริการ และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับ และได้รับความนิยมใช้มากขึ้น เนื่องจากพบว่าในปัจจุบันการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณการใช้งานที่น้อย แม้จะเปิดให้บริการมาประมาณ 1 ปี นอกจากนี้ในอนาคต บริษัทมีโครงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเปิดให้บริการอีกหลายโครงการ การศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ในงานวิจัยนี้ จะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงจะเป็นข้อมูลในการออกแบบการฝึกอบรมการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่พนักงาน อีกทั้งเพิ่มปริมาณการใช้งานให้มากขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายการประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรที่ได้วางไว้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์กับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่ทำงาน ในปี พ.ศ. 2550
2. แบบวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไป (General Self-Efficacy) ศึกษาตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1986) จากแบบสอบถามงานวิจัยของ วรรรณา พุทธิประสาธ (2546)
3. แบบวัดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ ปรับปรุงและดัดแปลงจากแบบสำรวจความคิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer Thoughts Survey) ของ วิไล และ

โรเซน (Weil 1982; 1982; Rosen 1993)

4. แบบวัดทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ปรับปรุงและดัดแปลงจากแบบสอบถามเพื่อวัดการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของ เดวิส และคณะ (Davis et al., 1989) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

4.1 การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness)

4.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease-of-use)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แต่ไม่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับทัศนคติต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 2 ด้าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันหรือไม่
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์กับทัศนคติต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อเพิ่มปริมาณการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น
6. เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นข้อมูลในการออกแบบการฝึกอบรมพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการจ้างเป็นลูกจ้างของบริษัท

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของพนักงาน โดยมีการศึกษาใน 3 ด้าน ดังนี้

1. **เพศ** หมายถึง สถานภาพของบุคคลที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง

2. **อายุ** หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของพนักงาน โดยนับจากปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

3. **การศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของของพนักงาน โดยแบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคล ว่าตนเองมีความสามารถที่จะจัดการและการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้

ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) หมายถึง ความรู้สึก ไม่สบายใจ เมื่อต้องเรียนรู้ หรือคิดถึงภารกิจที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม หลีกเลี่ยงการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Usage) หมายถึง รูปแบบการให้บริการ ที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นช่องทางในการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งาน สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย โดยสามารถใช้บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และสถานที่

ทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Attitude on e-Service Usage) หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่ง ออกเป็น 2 ด้าน

1. **การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness)** หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลต่อประโยชน์ของการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ว่า สะดวก ประหยัดเวลาในการติดต่อหรือเดินทาง ข้อมูลถูกต้อง ลดข้อขัดแย้งและเพิ่มทักษะทางด้าน คอมพิวเตอร์

2. **การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease-of-use)** หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลต่อความง่ายในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ว่า ใช้งาน และเรียนรู้ได้ง่าย ไม่สับสน ขณะใช้งานไม่มีปัญหาติดขัด