

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน : กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์กับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ ยามาเน (Yamane, 1973) จะต้องมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 390 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยใช้ระดับการศึกษาเป็นเกณฑ์ในการแจกแบบสอบถามรวมแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งสิ้น 450 และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ แสดงดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับและตอบครบถ้วนสมบูรณ์

ระดับการศึกษา	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไป	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับ
ประถมศึกษา	15	10
มัธยมศึกษา และ ปวช.	110	102
ปวส. – อนุปริญญา – ปริญญาตรี	250	236
ปริญญาโทขึ้นไป	75	65
รวม	450	413

แบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาจำนวน 413 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.44 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์กับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56 มีอายุระหว่าง 35-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปวส. – อนุปริญญา - ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57

2. การวิเคราะห์ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์

จากการวิเคราะห์ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .77 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ในเรื่องอายุพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และในเรื่องระดับการศึกษาพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่าจะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงกว่าระดับการศึกษาอื่น

3. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าเพศหญิงและเพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกันในเรื่องของอายุพบว่าพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงใกล้เคียงกัน และเรื่องของการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษามากกว่าจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

4. การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกันในเรื่องของอายุพบว่าพนักงานแต่ละกลุ่มอายุมีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ใกล้เคียงกัน และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส. – อนุปริญญา – ปริญญาตรี และปริญญาโทมีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์และสูงกว่าพนักงานระดับการศึกษาอื่น ๆ

ในด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานรับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พนักงานเพศหญิงและเพศชายรับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกันในเรื่องของอายุพบว่าพนักงานแต่ละกลุ่มอายุรับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากใกล้เคียงกัน และในระดับการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษารับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ ซึ่งต่ำกว่าระดับการศึกษาอื่นที่รับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มาก

ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานรับรู้ว่าง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .65 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานเพศหญิงและเพศชายรับรู้ระดับความง่ายในการใช้งานใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกันในเรื่องของอายุพบว่าพนักงานรับรู้ว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีระดับความง่ายในการใช้งานใกล้เคียงกัน และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส. – อนุปริญญา – ปริญญาตรี และระดับปริญญาโทรับรู้ว่าง่าย

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายในการใช้งานใกล้เคียงกัน และรับรู้ว่าการใช้งานมีความง่ายกว่ากลุ่มพนักงานระดับปวช., มัธยมศึกษา และประถมศึกษา.

5. การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีปัญหาในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 2.98 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .35 เมื่อจัดอันดับของปัญหาที่พบตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก พบว่า พนักงานคิดว่ามีปัญหาการใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนานเกินไปเป็นมากที่สุด รองลงมา เป็นปัญหาทางเทคนิคของเครือข่าย (LAN) ชัดข้องบ่อยครั้ง และสุดท้ายมีปัญหาในการใช้ ภาษาอังกฤษ หรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษ

จากการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษหรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษในภาพรวมพบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษหรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 3.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 และเมื่อจำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล พบว่าเพศหญิงและเพศชายมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษหรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็น ภาษาอังกฤษใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกันในเรื่องของอายุพบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ภาษา ภาษาอังกฤษหรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษใกล้เคียงกัน และพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษามีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษหรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษมากกว่า พนักงานระดับการศึกษาอื่น

จากการวิเคราะห์ปัญหาขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในภาพรวม พบว่าพนักงานมีปัญหาขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 2.65 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 1.16 เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าเพศชายมีปัญหาขาดทักษะพื้นฐาน การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สูงกว่าเพศหญิง พนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไปมีปัญหาขาดทักษะพื้นฐาน การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สูงกว่าช่วงอายุอื่น และพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีปัญหามากในการขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สูงกว่าระดับการศึกษาอื่น

6. การวิเคราะห์ลำดับการปรับปรุงการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์การปรับปรุงการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าพนักงานเห็นว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างมากในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์เรียงตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้

1. ควรให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ควรมีเมนูที่แสดงผลเป็นภาษาไทย
3. ควรออกแบบให้ดึงดูดความสนใจ
4. ควรมีอักษรขนาดใหญ่ขึ้น
5. ควรแก้ไขขยายเต็มพื้นที่หน้าจอแสดงผล
6. ควรแยกออกมาเป็นเว็บสำหรับให้บริการสวัสดิการโดยเฉพาะ

มีเพียงเรื่องเดียวที่พนักงานมองว่าควรปรับปรุง คือ ขั้นตอนการออกบัตรโดยสาร รวมกันอยู่ในหน้าเดียว

7. ผลทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้</p> <p>สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเพศชายมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานเพศหญิง</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน</p>

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p><u>สมมติฐานที่ 1.2</u> พนักงานที่มีอายุมากมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย</p> <p><u>สมมติฐานที่ 1.3</u> พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ</p>	<p>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</p> <p>- พนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไปมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 47 แต่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 35 – 47 ปีขึ้นไปมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ใกล้เคียงกัน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ</p>
<p><u>สมมติฐานที่ 2</u> การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.369 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05</p>
<p><u>สมมติฐานที่ 3</u> ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน</p> <p>มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.234 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05</p>
<p><u>สมมติฐานที่ 4</u> ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.454 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01</p>

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษาส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ แต่เพศไม่มีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์

จากผลการวิจัย พบว่าในภาพรวมพนักงานมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง และระดับต่ำเกือบเท่ากัน และมีระดับสูงเพียงเล็กน้อย อาจจะเป็นเนื่องจากในขั้นตอนการทำงานส่วนใหญ่ของบริษัทมีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบในการทำงาน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และในปัจจุบันบริษัทได้นำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนระบบเก่าให้มากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการข้อมูลและการบริการแก่พนักงาน จึงมีพนักงานเพียงส่วนน้อยที่ไม่คุ้นเคยและต้องปรับตัวในการใช้งาน จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลางและระดับต่ำ

ในการวิเคราะห์จากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ใกล้เคียงกัน เนื่องจากสภาพการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันทั้งเพศหญิงและเพศชายต้องข้องเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ จึงทำให้ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีระดับที่ใกล้เคียงกัน ในเรื่องของอายุจะพบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 47 ปีขึ้นไป มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ใกล้เคียงกัน และมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป เนื่องจากพนักงาน 48 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่อยู่ในระดับกลุ่มผู้บริหาร ลักษณะงานจะเป็นงานเชิงนโยบายซึ่งมิได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองในการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผล จึงทำให้พนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไปมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุอื่น

ในเรื่องของระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงกว่าช่วงระดับการศึกษาอื่น เนื่องจากลักษณะของงานที่ทำงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ จึงทำให้พนักงานขาดความคุ้นเคย รู้สึกประหม่า และกังวลเมื่อต้องใช้งานคอมพิวเตอร์ ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความวิตก

กังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงที่สุดในกลุ่ม ในขณะที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงรองลงมาจากกลุ่มระดับประถมศึกษา เนื่องจากบางตำแหน่งงานมีโอกาสที่จะใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเรียกดูข้อมูลหรือจัดพิมพ์ รายงานจากเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความความคุ้นเคยกับการใช้คำสั่งที่ไม่ยากเกินไป จึงทำให้ มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์รองลงมา ส่วนในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำที่สุดในกลุ่ม อาจจะเป็นเนื่องจาก ลักษณะของงานจะเป็นงานวิเคราะห์ งานวางแผน การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการ ทำงาน หรือค้นหาข้อมูลของคู่แข่ง ซึ่งต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ที่สูงกว่าระดับการศึกษาอื่น จึงทำ ให้มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำที่สุด และพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวส. – อนุปริญญา –ปริญญาตรี มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำรองลงมาจากพนักงาน ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจากลักษณะของงานจะมีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบ ในการทำงาน เพื่อจัดเตรียมข้อมูล และบันทึกข้อมูลในการทำงานลงในระบบ หรือจัดทำข้อมูลดิบ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ จึงทำให้มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำ รองลงมาจาก กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

เมื่อวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยรายข้อจะพบว่าพนักงานมีความกังวลว่ายังมีความรู้ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อีกมากมายที่ยังไม่รู้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับภาวะปัจจุบันที่มีโปรแกรม ให้สามารถเลือกใช้มากมายจากหลายบริษัท และมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ออกใหม่ทุก ๆ ปี พนักงานต้องติดตามและศึกษามากขึ้น จึงทำให้รู้สึกกังวลว่ายังมีข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อีกมากมายที่ตัวพนักงานยังไม่รู้

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนมากมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองใน ระดับสูง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้ความรู้กับพนักงานโดยจัดหลักสูตรอบรม ที่จำเป็น โดยพิจารณาจากตำแหน่งงานว่าควรฝึกอบรมเรื่องใดบ้าง เพื่อที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่องานในตำแหน่งนั้น ๆ จึงทำให้มีความมั่นใจในการ ทำงานมากขึ้น และลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นลักษณะงานเฉพาะทาง พนักงานมิได้มีการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่ต่างออกไปจากเดิมมากนัก จึงทำให้พนักงานมีความคุ้นเคยกับงาน เป็นอย่างดี และมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยเห็นว่าบริษัทเปิดโอกาสให้เท่า ๆ กันทั้งเพศหญิงและเพศชายในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมเพื่อเป็นประโยชน์ในตำแหน่งงานของพนักงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งพนักงานเพศหญิงและเพศชายมีโอกาสในการแข่งขันเท่าเทียมกัน พนักงานที่สมัครคัดเลือกต้องรับรู้ถึงความสามารถของตนเองว่ามีคุณสมบัติตามที่กำหนดในการที่จะแข่งขันกับพนักงานคนอื่น อีกทั้งต้องแสดงศักยภาพความสามารถให้คณะกรรมการเห็นว่ามีความสามารถแตกต่างจากคนอื่นอย่างไร จึงทำให้พนักงานต้องรับรู้ถึงความสามารถของตนเองว่ามีความสามารถที่จะแข่งขันกับคนอื่นได้ ในเรื่องของอายุ พบว่าพนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยคิดว่าเนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี จะอยู่ในระยะวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งมีความเชื่อว่าตนมีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงาน สามารถที่จะทำให้ทุกอย่างสำเร็จลุล่วงไปได้ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น.416) ในกลุ่มพนักงานอายุ 35 – 47 ปี พนักงานเหล่านี้เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานที่เลื่อนตำแหน่งจากระดับปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีความเข้าใจในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และสามารถตอบข้อซักถามพร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับปฏิบัติการได้ ส่วนในพนักงานกลุ่มอายุ 48 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่อยู่ในระดับบริหาร ซึ่งได้รับการเลื่อนขั้นมาจากระดับหัวหน้างานความเข้าใจในระบบงานเป็นอย่างดี บวกกับต้องรับผิดชอบงานนโยบายทำให้ต้องมีทักษะความสามารถในการบริหารและการจัดการเพื่อที่จะดำเนินการจัดการตามนโยบายให้เป็นไปตามแผนงานของบริษัทได้ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้พนักงานในกลุ่มอายุต่าง ๆ มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่าพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงเกือบทั้งหมด ยกเว้นเพียงสองข้อที่พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง คือ พนักงานรู้สึกวิตกกังวลเมื่อได้รับมอบหมายงานที่ยากกว่าที่เคยทำ และพนักงานรู้สึกกลัวงานใหม่ ๆ ที่ได้รับมอบหมายเสมอ ผู้วิจัยคิดว่าเป็นผลมาจากที่ลักษณะของพนักงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พนักงานทำงานแบบเดิมซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญในงานนั้น ถึงแม้จะมีการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น แต่งานส่วนใหญ่ดูแลรับผิดชอบอยู่ในสายงานเดิมมีความเข้าใจในลักษณะของงานดีอยู่แล้ว แต่เมื่อได้รับมอบหมายงานที่ต่างออกไป หรือซับซ้อนขึ้นพนักงานไม่แน่ใจในความสามารถของตนเองที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ให้สำเร็จได้

3. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัย พบว่าจากคะแนนรวมในทั้งสองด้าน คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติดีมากต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ในแง่ของปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงเรื่องของการศึกษาที่มีความแตกต่างจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีทัศนคติดีมากต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีทัศนคติดีต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยคิดว่าอาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยในระบบเก่าที่มีเอกสารประกอบในการใช้บริการ และขั้นตอนได้คุยติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการจริง จึงมีความมั่นใจในความปลอดภัย และถูกต้องมากกว่าที่จะใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และพนักงานกลุ่มประถมศึกษาส่วนใหญ่ลักษณะงานไม่ได้สัมผัสกับคอมพิวเตอร์เลย จะคุ้นเคยแต่การบริการอิเล็กทรอนิกส์ในชีวิตประจำวัน จึงทำให้พนักงานกลุ่มระดับประถมศึกษามีทัศนคติแ่ระดับดีต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อวิเคราะห์ในด้านารรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า

ในด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มาก และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลยังพบว่าพนักงานรับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากในทุกคุณลักษณะ ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อพนักงานได้ทดลองใช้การบริการอิเล็กทรอนิกส์และทำการเปรียบเทียบกับระบบการให้บริการแบบเก่าแล้ว ว่ามีประโยชน์ มีความสะดวก ประหยัดเวลา ตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย ทำให้พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีประโยชน์มาก จากการวิเคราะห์ข้อคำถามพบว่า 6 อันดับแรกมีคะแนนสูงและใกล้เคียงกันมาก คือ พนักงานเห็นว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สะดวกมากขึ้น ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อติดต่อ ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง โดยไม่ต้องโทรศัพท์สอบถาม หรือติดต่อด้วยตัวเอง ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อ ทำให้ข้อมูลส่วนตัวถูกต้องอยู่เสมอ และทำให้มีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์มากขึ้น และใน 3 ข้อสุดท้ายพนักงานรับรู้ว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากเช่นกันเพียงแต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า คือ สามารถให้บริการในวันหยุดทำการได้ ช่วยลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ และช่วยลดความขัดแย้งกับพนักงานที่ให้บริการ เมื่อเกิดความเข้าใจผิด เป็นเพราะในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานสามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ซึ่งต่างจากรูปแบบการให้บริการแบบเก่าที่พนักงานสามารถติดต่อได้เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.00 – 17.00 น.เท่านั้น ส่วนในเรื่องช่วยลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ กับ ช่วยลดความขัดแย้งกับพนักงานที่ให้บริการเมื่อเกิดความเข้าใจผิด บางครั้งพนักงาน

ให้บริการอาจบันทึกข้อมูลผิดพลาด หรือการสื่อสารไม่ตรงกันระหว่างพนักงานและพนักงานที่ให้บริการ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการให้บริการ ผู้ให้บริการเองต้องให้บริการพนักงานหลายคนในแต่ละวันบางครั้งทำให้มีการสะสมความเครียดทำให้เกิดความขัดแย้งกันเกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง แต่ในการบริการอิเล็กทรอนิกส์พนักงานเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเองสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่ายกว่าระบบเดิม ทำให้โอกาสผิดพลาดในการให้บริการ และการขัดแย้งกับพนักงานที่ให้บริการน้อยลงได้

ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในภาพรวมพนักงานรับรู้ว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายปานกลางในการใช้งาน จากการวิเคราะห์ห้ข้อคำถามพบว่าทุกข้อพนักงานรับรู้ว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายปานกลาง แสดงว่าพนักงานมีทักษะและทัศนคติที่ค่อนข้างดีต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุงและการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้พนักงานเห็นว่าการใช้งานง่าย และเพิ่มการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเพศชายมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานเพศหญิง

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ t-test พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานชายและเพศหญิงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของทอดแมน (Todman, 2000) เดรินเดล และฮาาก (Durndell and Haag, 2002) และ ดายค์ และสมิธเธอร์ (Dyck and Smither, 1996) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทั้งพนักงานเพศหญิงและเพศชายมีโอกาสในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวัน และในการทำงานเท่า ๆ กัน และบริษัทจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมการใช้งาน ตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับขั้นสูง ทำให้พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความคุ้นเคยกับการใช้งานเท่า ๆ กัน จึงทำให้พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุมากมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุมากมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์

มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป มีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 47 ปี อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับบริหาร ซึ่งโอกาสในการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยกว่า ลักษณะงานเป็นงานเชิงนโยบาย ซึ่งอาศัยข้อมูลที่มีการวิเคราะห์มาแล้ว มิได้เป็นคนที่จัดเตรียมหรือใช้คอมพิวเตอร์ในการทำการวิเคราะห์ด้วยตัวเอง จึงทำให้โอกาสที่ต้องใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น และในกลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 47 ปีขึ้นไปกลับมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ใกล้เคียงกัน เนื่องมาจากในกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ที่ต้องใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานบ่อยครั้ง และในขณะที่เดียวกันพนักงานช่วงอายุ 35 – 47 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับหัวหน้างานซึ่งต้องผ่านงานระดับปฏิบัติการมา และมีความรู้เกี่ยวกับระบบในเชิงลึกเพื่อสามารถตรวจสอบหรือแก้ปัญหาเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการติดขัดในการทำงาน หรือตอบข้อสงสัย ให้ข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการได้ จึงทำให้พนักงานที่อายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 47 ปี มีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของลา구나 และแบบคอค (Laguna and Babcock, 1997) ที่พบว่ากลุ่มผู้ใหญ่ตอนปลายจะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่ากลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้น และในงานวิจัยดัยค และสมิธเธอร์ (Dyck and Smither, 1994) พบว่ากลุ่มผู้ใหญ่ตอนปลายจะมีความมั่นใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยกว่ากลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้น จึงส่งผลให้พนักงานที่อายุมากมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พนักงานอายุ 48 ปีขึ้นไปมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสูง และสูงกว่าช่วงอายุอื่น

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคิง บอนด์ และ แบลนฟอร์ด (King, Bond and Ford, 2002) ที่พบว่านักเรียนที่มีการศึกษาสูงจะมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่านักเรียนที่มีการศึกษาต่ำกว่า อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และปวช. ส่วนใหญ่จะ

ทำงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานเลย ลักษณะของงานเป็นทำแบบซ้ำ ๆ เดิม ทำให้มีทักษะทางคอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส. – อนุปริญญา – ปริญญาตรี ที่ลักษณะงานมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นส่วนประกอบบ้างในการทำงาน ใช้ทักษะคอมพิวเตอร์พื้นฐานในงานเอกสาร บันทึกข้อมูล ในขณะที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ลักษณะของงานเป็นการวิเคราะห์ของตัวเลขทางบัญชี การเงิน เศรษฐกิจ และในการวางแผนงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มาจากการวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ทำให้ต้องใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำ จึงมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่มากกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.369$ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมิทเชล และคณะ (Mitchell et al, 1994) กับงานของวิลฟอง (Wilfong, 2006) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงนั้น จะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำ โดยที่พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงสามารถที่จะใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างมั่นใจไม่เกิดความกังวลในการที่จะต้องใช้งานหรือเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะมีความวิตกกังวลเมื่อต้องเรียนรู้ หรือใช้งานคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 3 ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.234$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ อิกบาเรีย และอิลวารี่ (Igbaria and Ilvari, 1995) ที่ศึกษาพบว่าความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ผู้วิจัยคิดว่าเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ในงานวิจัยนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทธุรกิจการบินเพียงแห่งเดียว ซึ่งต่างจากงานวิจัยของอิกบาเรีย และอิลวารี่ ที่เป็นเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ จำนวน 86 บริษัท อีกสิ่งหนึ่งคือความแตกต่างในช่วงเวลาของการทำวิจัยซึ่งห่างกัน 14 ปี ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปมาก และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการทำงานมากกว่าแต่ก่อนจึงทำให้พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.454 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิกบาเรีย และอิลวารี่ (Igbaria and Ilvaria, 1995) ที่พบว่าความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ทำใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รู้สึกกังวลในการที่จะใช้งาน และการออกแบบถ้าออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย จะทำให้พนักงานไม่วิตกกังวลในการที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์หรือเกิดความวิตกกังวลเพียงเล็กน้อย และมีการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สันดู และคอร์บิท ที่พบว่า (Sandhu and Corbitt, 2002) เมื่อบุคคลมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ใช้งานเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันพนักงานที่มีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงเมื่อต้องใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์จะมีความกังวล และอคติในการที่จะใช้งานว่าใช้งานยาก จึงปฏิเสธที่จะใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน :

กรณีศึกษาวิจัยสาขาหนึ่ง พบว่า ในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของระดับการศึกษา และอายุมีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน แต่เพศไม่มีผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นองค์การจึงควรให้ความสนใจที่จะศึกษาและพิจารณาตัวแปรเรื่องความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และรับรู้ว่าการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการที่ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (ตามสมมติฐานที่ 3 และ 4 ของการวิจัย) บริษัทควรลดระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานให้ลดลง ด้วยการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือจัดทำคู่มือการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ในเรื่องของอายุ และระดับการศึกษา ซึ่งปัจจัยทั้งสองตัวส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ (ตามสมมติฐานที่ 1.2 และ 1.3 ของการวิจัย) โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา เพราะมีระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงที่สุดในกลุ่มปัจจัยเรื่องเพศและระดับการศึกษา บริษัทควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์กับพนักงานทั้งสองกลุ่ม เพื่อให้พนักงานทั้งสองกลุ่มมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ลดลง และสามารถใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ หรืองานที่มีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยว่าความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งเมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดจะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความวิตกกังวลในการในระดับปานกลาง แต่ในการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง บริษัทสามารถที่ทำให้ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานลดระดับลงในระดับต่ำได้ โดยส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น ก็สามารถที่จะลดระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ เพราะพนักงานในบริษัทมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง พนักงานอาจจะยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานคอมพิวเตอร์หรือ

การบริการอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าพนักงานได้รับการส่งเสริมที่ดีก็จะเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองมากขึ้น ทำให้มีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ลดลงได้ ซึ่งเมื่อระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

3. จากผลการวิจัยเรื่องความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบต่อทัศนคติในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคะแนนโดยรวมพบว่าพนักงานรับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้งานง่ายปานกลาง ซึ่งจะส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ ถ้าการบริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย จะทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์สูงขึ้น ซึ่งบริษัทควรเห็นความสำคัญที่มีการออกแบบโดยการคำนึงถึงการรับรู้ของพนักงานว่ามีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ถ้าการออกแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ปรับปรุงให้พนักงานใช้งานง่ายขึ้นแล้วจะส่งผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ลดลง เมื่อพนักงานมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ลดลง ก็จะส่งผลต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีปริมาณมากขึ้น

4. จากการวิเคราะห์ข้อคำถามแบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงานมีค่าเฉลี่ยข้อคำถาม “ฉันรู้สึกว่ายังมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อีกมากมายที่ฉันยังไม่รู้” ในระดับสูง ซึ่งบริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้คอมพิวเตอร์ทั้งระดับพื้นฐานและขั้นสูง จัดตั้ง Knowledge Center เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน และจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการทำงานมาให้บริการกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานพัฒนาทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับระบบหรือคอมพิวเตอร์ดีแล้ว ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลต่อการใช้คอมพิวเตอร์น้อยลง และไม่กังวลที่ต้องใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีในปัจจุบัน หรือการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่นที่จะมีในอนาคต

5. จากการวิเคราะห์ข้อคำถามแบบสอบถามทัศนคติในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน พบว่าข้อคำถาม “ฉันสามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในวันหยุดได้” มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด สาเหตุอาจจะมาจากรูปแบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถใช้งานได้เฉพาะกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในบริษัท พนักงานไม่สามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านได้โดยตรง พนักงานต้องรอให้ถึงวันเปิดทำการเพื่อที่จะขอใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้พนักงานยังไม่เห็นถึงประโยชน์ว่าสามารถใช้บริการในวันหยุดทำการได้ บริษัทควรที่จะพัฒนารูปแบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการบนอินเทอร์เน็ตเพื่อพนักงาน

สามารถใช้การบริการอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านได้ โดยพนักงานสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาตามที่พนักงานต้องการไม่เว้นแม้แต่ในวันหยุด

6. จากการวิเคราะห์ข้อคำถามในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

6.1 ปัญหาการใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนานเกินไป กับปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงาน e-Service มีประสิทธิภาพต่ำ มีความสัมพันธ์กัน โดยผู้วิจัยคิดว่าปัญหา 2 ข้อดังกล่าว เกิดจากคอมพิวเตอร์รุ่นเก่า สำหรับคอมพิวเตอร์รุ่นที่สั่งซื้อใหม่ ๆ จะไม่พบปัญหาดังกล่าว ทางหน่วยงานคอมพิวเตอร์ควรทำการสำรวจว่ามีหน่วยงานไหนบ้างที่ยังใช้คอมพิวเตอร์รุ่นเก่าอยู่ และทำการจัดซื้อคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่มาใช้แทนเครื่องรุ่นเก่าที่มีประสิทธิภาพต่ำ

6.2 ปัญหาทางเทคนิคของเครือข่าย (LAN) ชัดชิ่งบ่อยครั้ง หน่วยงานคอมพิวเตอร์ควรมีการตรวจสอบประจำปีว่าในแต่ละปีมีปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (LAN) เพิ่มขึ้นสมดุลงกับการรองรับของระบบหรือไม่ และขอคำปรึกษากับบริษัทที่ให้บริการด้านเครือข่ายว่าผลกระทบจากการที่มีเครือข่าย (LAN) เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลกระทบในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร และควรตรวจสอบสายเครือข่ายว่ามีการชำรุดหรือไม่ เพราะปัจจุบันบริษัทประสบปัญหาเกี่ยวกับแมลงและหนูในที่ทำงาน ซึ่งแมลงหรือหนูเหล่านี้อาจจะเป็นต้นเหตุถึงการชัดชิ่งของระบบเครือข่ายได้

6.3 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษหรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษ เนื่องจากการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีภาษาอังกฤษอธิบายในการใช้งาน และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาและปวช. มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งทำให้พนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาและปวช. มีปัญหาเวลาใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ จากปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานมีความสอดคล้องกับข้อคำถามปรับปรุงที่ว่า การบริการอิเล็กทรอนิกส์ควรมีเมนูแสดงผลเป็นภาษาไทย ทำให้ผู้วิจัยคิดว่าบริษัทควรปรับปรุงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สามารถเลือกใช้ได้สองภาษา เพราะถ้าเลือกใช้เป็นภาษาไทยเพียงภาษาเดียว ก็จะทำให้พนักงานต่างชาติไม่สามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้เพราะไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ซึ่งทางจะเป็นประโยชน์ที่สุดกับตัวพนักงานเอง บริษัทควรปรับปรุงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

6.4 ปัญหาหน่วยงานขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ e-Service ฝ่ายการพนักงานควรส่งคณะทำงานออกสำรวจเพื่อหาพื้นที่ในการจัดสถานที่ให้บริการ

อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกในหน่วยงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งาน เพราะบางหน่วยงานลักษณะงานไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่สามารถหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้

6.5 ปัญหาขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าคะแนนเฉลี่ยในเรื่องปัญหาขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานมีความแตกต่างกันในทุกปัจจัย โดยเฉพาะพนักงานเพศชาย พนักงานมีอายุ 48 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีปัญหาขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุดของในแต่ละปัจจัย เพื่อแก้ไขปัญหาคาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงาน บริษัทจึงควรจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจว่าพนักงานขาดทักษะพื้นฐานด้านใดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีด้วยกันหลายด้าน เช่น ทักษะด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำงานพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ ทักษะในด้านระบบปฏิบัติการ และทักษะในด้านโปรแกรมการใช้งาน เป็นต้น โดยที่พนักงานบางคนอาจจะขาดเพียงด้านใดด้านหนึ่ง หรือมากกว่า 1 ด้านขึ้นไป จากข้อมูลดังกล่าวบริษัทนำไปเป็นข้อมูลเพื่อจัดการฝึกอบรมทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงาน ให้ตรงตามทักษะพื้นฐานคอมพิวเตอร์ในด้านที่พนักงานยังขาดไป ทำให้ปัญหาขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานลดลงได้

7. จากการวิเคราะห์ข้อคำถามในเรื่องของการปรับปรุงการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทควรมีการปรับปรุงในการออกแบบให้ดึงดูดความสนใจเพราะพนักงานมองว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่ดึงดูดในการใช้งาน และมีตัวอักษรที่เล็กอ่านยากจึงอยากให้มีการปรับปรุงให้มีอักษรขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการอ่าน และแก้ไขให้ขยายเต็มพื้นที่หน้าจอ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะเรื่องของเพศ อายุ และระดับการศึกษาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาในเรื่องของตำแหน่งงาน เพราะตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่งมีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบในการทำงานแตกต่างกัน บางตำแหน่งอาจจะไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ทำให้ไม่ได้สัมผัสการใช้งานคอมพิวเตอร์ บางตำแหน่งงานมีคอมพิวเตอร์คนละเครื่อง หรือบางตำแหน่งงานต้องใช้งานคอมพิวเตอร์ร่วมกัน จึงทำให้มองเห็นถึงพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้ชัดขึ้น และยังมีในเรื่องของ ประสบการณ์ในการใช้

คอมพิวเตอร์ การอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์ รูปแบบการเรียนรู้ บุคลิกภาพของพนักงาน
แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน หรือ อายุงานของพนักงาน เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
เท่านั้น ควรขยายการศึกษาไปยังหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป