หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ การให้บริการการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานภายใต้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษา: บริษัท K Kingdom จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นายนวชัย อธิปชาติศิริ Mr. Nawachai Athipchatsiri
แผนกวิชา/คณะ	การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ณัฐชา เพชรดากูล
ปีการศึกษา	2552

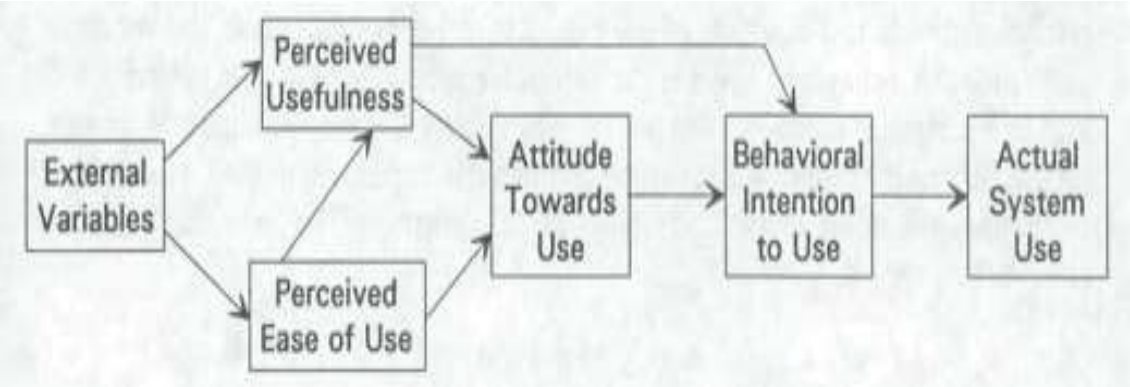
บทสรุป

แนวคิดในการนำรูปแบบการให้บริการเชิงลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Services เข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กรต่างๆ สามารถพบเห็นได้มากในปัจจุบัน เช่น การให้บริการทางการเงินเชิงอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร หรือการให้บริการซื้อขายสินค้าทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น เช่นเดียวกับบริษัทขนส่งบางรายที่มีการนำระบบการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าเชิงอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Booking ซึ่งเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งในการเพิ่มช่องทางการให้บริการ อย่างไรก็ตาม บริษัทขนส่งบางรายได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการไปเป็นลักษณะการให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์โดยสิ้นเชิง ทำให้ผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทตัวแทนผู้รับจัดขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) จำเป็นต้องยอมรับเงื่อนไขนี้ โดยไม่อาจทราบได้เลยว่าการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการผ่านทางระบบ E-Booking นี้เป็นเพราะความต้องการของผู้ใช้ หรือนโยบายของบริษัทที่ต้องการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการไปจากเดิม จึงจำเป็นต้องนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เข้ามาเป็นตัวชี้วัดเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่แท้จริงในการเลือกใช้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าผ่านทางระบบ E-Booking

Technology Acceptance Model (TAM) เป็นแบบจำลองที่ได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายเพื่อใช้ในการทำนายถึงพฤติกรรมการยอมรับของผู้ใช้ที่มีต่อตัวเทคโนโลยี ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Davis, F.D. (1989) ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี Theory of Reasoned Action (TRA) ของ Ajzen's และ Fishbein (1975) ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จาก การวัดความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitudes)

และความตั้งใจกระทำ (Intention) ซึ่งท้ายสุดผลของความตั้งใจที่จะกระทำก็จะส่งผลให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น และเพื่อใช้ในการอธิบาย หรือทำนาย พฤติกรรมของผู้ใช้ในการยอมรับ หรือต้องการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



Technology Acceptance Model by Fred D.Davis, 1989, *MIS Quarterly*, 13, 3, 319-340

1. Perceived Ease of Use (PEOU) คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่และเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและมีความเป็นอิสระจากประสบการณ์ (ไม่ใช่ว่าเคยใช้อยู่บ่อยๆ แล้วจึงคิดว่าไม่ยาก)

2. Perceived Userfulness (PU) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์

เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของ TAM อีกปัจจัย ซึ่งหมายถึง การวัดระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่า ถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่นั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้บริบทขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นดียิ่งขึ้น

3. Attitude towards Use คือ ทัศนคติของผู้ใช้

เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น (Behavioral Intention to Use) ด้วย และท้ายที่สุดผู้ใช้ก็จะเห็นสมควรให้มีการใช้เทคโนโลยีนั้นจริง (Actual System Use)

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ จึงต้องการประยุกต์ใช้ตัวแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM ว่าเมื่อมีการปรับเปลี่ยนในส่วนของตัวเทคโนโลยีและกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผลของ PEOU

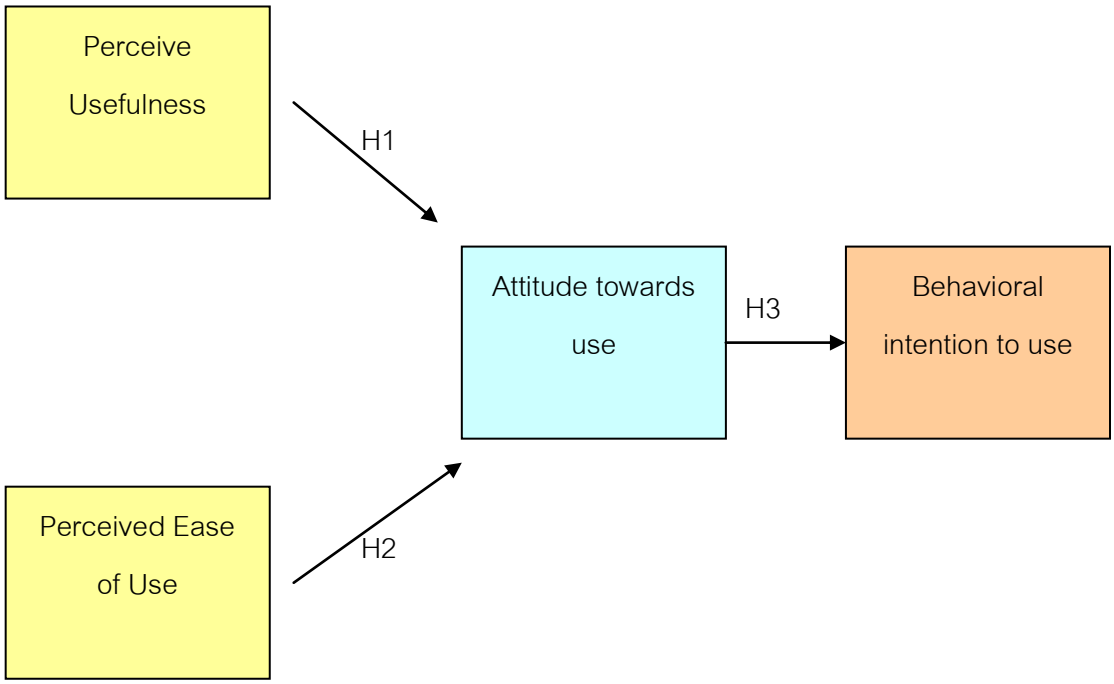
และ PU ที่มีต่อ Attitude และ Behavioral Intention จะสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นหรือไม่ และจะมีปัจจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลต่อแนวโน้มการยอมรับการใช้เทคโนโลยี E-Booking นี้ ทางผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานขึ้นมาดังนี้

H1: การรับรู้ถึงประโยชน์ของ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PU) จะมีผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

H2: การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PEOU) จะส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

H3: ทัศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการใช้ระบบการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) จะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

สมมติฐานของกรอบการวิจัย



โดยผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ผลข้อมูลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistical Analysis) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis) สามารถสรุปได้ว่า

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking

จากแบบจำลอง Technology Acceptance Model การรับรู้ประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า การที่พนักงานมีการรับรู้ว่าระบบ E-Booking ที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และตัวระบบ E-Booking นั้นสามารถเสนอทางเลือกที่มีคุณค่า และเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเดียวกัน ถ้าใช้ระบบ E-Booking นี้แล้วงานที่ได้มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น หรือแบ่งเบาภาระของงานที่กระทำอยู่ในปัจจุบันได้ ตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model ก็ถือได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ของระบบ E-Booking ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตัวระบบ E-Booking กล่าวคือถ้าผู้ใช้รับรู้ว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่อการทำงานของตน ทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking และจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking จึงทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับในตัวระบบ E-Booking จากตัวผู้ใช้เช่น พนักงานพบว่าระบบ E-Booking มีผลช่วยลดภาระในการทำงานของตน พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบ E-Booking ว่า มีประโยชน์ในการช่วยลดภาระการทำงานของตนได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking

จากแบบจำลอง Technology Acceptance Model การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า การรับรู้ว่าระบบ E-Booking ที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อตัวผู้ใช้ ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ซ้ำต่อๆ ไป ดังนั้นตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model จึงสามารถบอกได้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตัวระบบ E-Booking กล่าวคือถ้าผู้ใช้รับรู้ว่าระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการใช้งานหรือง่ายต่อการประยุกต์ใช้กับงานของตน ก็จะทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking และจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking จึงทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับในตัวระบบ E-Booking จากตัวผู้ใช้ เช่น ระบบ E-booking นั้นง่ายต่อการใช้งานและเมื่อพนักงานได้ใช้แล้วพบว่า รูปแบบของระบบ E-Booking นั้นง่ายแก่การใช้งานจริง ผู้ใช้ก็เกิดทัศนคติที่จะอยากใช้งานระบบ E-Booking อีกเมื่อมีโอกาส

3. ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

จากแบบจำลอง Technology Acceptance Model ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking (BI) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า การที่พนักงานคนใดที่มีทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบ E-Booking บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้เทคโนโลยีนั้นซ้ำอีก ซึ่งตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model ก็ถือได้ว่า ทัศนคติที่มีต่อตัวระบบ E-Booking เป็นปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกัน กล่าวคือถ้าผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking ก็จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking จึงทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับในตัวระบบ E-Booking จากตัวผู้ใช้ เช่นเมื่อผู้ใช้รับรู้ได้ว่าการใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของตน ผู้ใช้ระบบก็จะเกิดทัศนคติที่ว่า การทำงานในลักษณะนี้ ควรเลือกที่จะใช้ระบบ E-Booking มากกว่า การทำงานในรูปแบบเดิม เพราะระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับการทำงานของตน ก็จะส่งผลผู้ใช้เกิดความตั้งใจที่จะกลับมาใช้ระบบ E-Booking ในการทำงานครั้งต่อไปด้วยตนเอง โดยปราศจากการถูกบังคับด้วยนโยบายของบริษัทที่มีการสนับสนุนให้พนักงานเปลี่ยนมาใช้ระบบ E-Booking ให้มากขึ้น

ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาระบบ E-Booking ให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อมีการใช้กันอย่างแพร่หลายแล้วประโยชน์ทางอ้อมที่ผู้ใช้บริการจะได้รับภายหลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการการจองพื้นที่ระวางสินค้าผ่านทางระบบ E-Booking คือ

1. บริษัทสามารถลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรของบริษัทได้บางส่วน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าถ่ายเอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ ค่าโทรสาร เป็นต้น เนื่องจากระบบ E-Booking เป็นการใช้บริการผ่านทางเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ หรือกระดาษ ควบคู่กับการการใช้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้า

2. บริษัทสามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ เนื่องด้วยการใช้บริการ E-Booking มีความเที่ยงตรง และสามารถติดตามข้อมูลได้ตลอด ดังนั้นเมื่อลูกค้าต้องการทราบตารางเวลาการขนส่ง พนักงานสามารถดึงข้อมูลได้จากระบบของบริษัทขนส่งได้ในทันที รวมไปถึงสามารถวางแผนการขนส่งให้กับลูกค้าได้ในทันที

3. พนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือติดตามสถานะของสินค้าได้ตลอดเพื่อลดข้อผิดพลาดในการขนส่ง อีกทั้งยังสามารถแจ้งสถานะการขนส่งให้กับลูกค้าได้อีกด้วย