

ACCEPTANCE EVALUATION IN INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE
MANAGEMENT: CASE STUDY IN BANKING ORGANIZATION

KHARNKHAINUT ANANTARSARN 5536282 EGTI/M

M.Sc. (TEACHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: SOTARAT THAMMABOOSADEE,
Ph.D., ADISORN LEELASANTITHAM, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study the acceptance evaluation in the ITSM of the Ayudhaya Capital Services' employees in terms of factors affecting the acceptance evaluation in technology. This research applies the external factors and main factors from the technology acceptance model.

The researcher has submitted the questionnaires as the research instrument to 226 employers using the ITSM system. Then, the results are analyzed into ANOVA, Correlation, and Regression Analysis in order to evaluate the relationship of variables and the effects of factors on the behavior of ITSM system usage.

In conclusion, the factors of the perceived ease of use, computer skill, output quality, system support, and system quality are affective to the perceived usefulness, when job relevance and the perceived ease of use are not affective to the perceived usefulness. Moreover, the perceived usefulness does not affect the attitude of using the system and the intent to use, while the attitude of using the system does not effect on the behavior intent to use. Therefore, in order to contribute to the employees to using the system, the organization should make the employees acquire knowledge about the importance of using the system and the easy format to understand. Finally, there should be the course seminar for training the employees to learn about using the system leading to the more effectiveness for the organization in the future.

KEY WORDS: ACCEPTANCE / AFFECTING / ITSM / TAM

83 pages

การประเมินผลการยอมรับในการจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาในธนาคาร

ACCEPTANCE EVALUATION IN INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT:
CASE STUDY IN BANKING ORGANIZATION

การไถ่ถอน อนุทินคดี 5536282 EGTI/M

วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : โยทศรัตต ธรรมบุษดี, Ph.D., อติศร ติลาสันติธรรม, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบ ITSM ของพนักงานบริษัท อยูรยา แคลปิตอล เซอร์วิสเชส เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี โดยนำปัจจัยภายนอกมาใช้ในการทำวิจัยร่วมกับปัจจัยหลักซึ่งนำมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นเครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ใช้งานระบบ ITSM จำนวน 226 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และทดสอบผลกระทบของปัจจัยต่างๆที่มีต่อพฤติกรรมในการใช้ระบบ ITSM

สรุปได้ว่า ปัจจัยในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านคุณภาพของผลลัพธ์ ด้านการสนับสนุนการใช้งานระบบและคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่วนปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้ และทัศนคติในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้ ดังนั้นเมื่อองค์กรต้องการให้พนักงานใช้งานระบบ จึงควรสร้างความเข้าใจ ความสำคัญในการใช้งาน รูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและควรจัดให้มีการอบรมให้ผู้ใช้งาน ได้เรียนรู้ใช้งาน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรในอนาคต