

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี
กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

2.1.1 ความหมาย และนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่
เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และด้านการใช้
งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น (สิงหะ จวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) และการยอมรับ
เทคโนโลยียังเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยี ซึ่งจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยี
ทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี (ศศิพร เหมือนศรีชัย,
2555)

การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่
เพราะเทคโนโลยีนั้นเป็นวิธีการที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า เป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัส
เทคโนโลยี การถูกชักจูงให้ยอมรับเทคโนโลยีตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธการปฏิบัติตามการ
ตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินี้อาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญของตัวบุคคลและ
ลักษณะของเทคโนโลยี Roger & Suhmaker (อ้างถึงใน สุนิรัตน์ เสริมประสาทกุล, 2541)

2.1.2 ลักษณะการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี เป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยานั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ (กานูพงศ์ เสกทวีลาภ, 2557)

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่นี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญจะทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

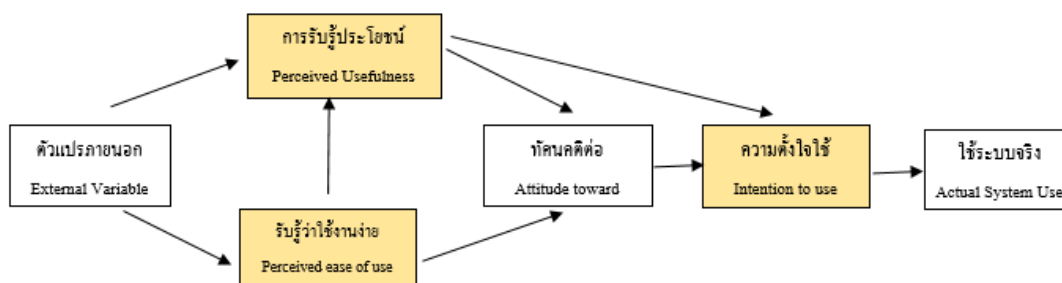
2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยานั้นๆ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจ และในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น และใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรก บุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสาร หรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยานั้นๆ ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย หากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไป มักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมา จึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจ โดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ก่อน โดยทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้จะสรรหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยานั้นๆ หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริง ซึ่งบุคคลยอมรับวิทยานั้นๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

2.1.3 ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM)



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM)

ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล เป็นโมเดลที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการอธิบายที่เกี่ยวกับการทำความเข้าใจ หรือพยากรณ์พฤติกรรมในการยอมรับระบบสารสนเทศ (Information System) ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ (Ajzen, 1991; Davis, 1989)

ตามรูปแบบของ TAM นั้นอิทธิพลของตัวแปรภายนอก จะมีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 2 อย่างที่จะส่งผลต่อการนำระบบมาใช้คือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งานสามารถแบ่งเบาภาระงานได้สะดวกสบายขึ้น แบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นแบบแผนในการตัดสินใจ ที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ แต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ ที่ผู้ใช้จะได้รับและการทำงานที่ง่ายอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ

Davis, F.D. (1989) ได้ทำการพัฒนา Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี Theory of Reasoned Action (TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1975) ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ซึ่งท้ายสุดผลของความตั้งใจที่จะกระทำก็จะส่งผลให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น และเพื่อใช้ในการอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมของผู้ใช้ในการยอมรับหรือต้องการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น (Information Technology) โดยนำมาศึกษาต่อจนได้เป็นแบบจำลอง TAM ที่ประกอบไปด้วย

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Perceptio” หรือ “Percipio” หมายความว่า การได้มา การเก็บรวบรวม การเข้าใจ หรือการตีความหมายเป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งที่บุคคล ประสบหรือ ความหมายจากสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างๆ รอบตัวของบุคคลนั้น (Schramm, 1960: 6) เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งให้ความสนใจ การเลือกรับการรวบรวม การจัดระบบการแปลความหมาย และการสร้างความหมายแก่ข้อมูลที่ได้รับ (สุรัตน์ ศรีสกุล, 2550: 188)

เดวิส (1989) อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบ เทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ (Davis et al., 1989) สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมาโดยเพนเดอร์ อธิบายว่า เป็นระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งจะได้รับประโยชน์ ใดบ้างจากการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง (Pender, 1996) หรือระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมหนึ่งแล้ว จะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจากการกระทำนั้นเช่น การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ที่สามารถช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ผู้ใช้งานได้

2. การรับรู้ความง่าย (Perceive Ease of Use)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึงระดับความเชื่อ คาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศว่าระบบฯ ดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้ ระบบหรือในการเข้าใจระบบ โดยเดวิสได้นิยามการรับรู้ความง่ายตามคำจำกัดความของคำว่า “ง่าย” และ “ปราศจาก ความยากหรือความพยายาม” (Davis, 1989)

3. ความตั้งใจใช้ (Intention to Use)

ความตั้งใจ เป็นการแสดงออกตามทัศนคติของบุคคลหนึ่งหรือตามความเชื่อที่บุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็น การแสดงออกที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านการกระทำ (Behavior) ทั้งนี้เมื่อบุคคลหนึ่งมีความเชื่อต่อสิ่งใดบุคคล นั้นจะแสดงอาการหรือทำทางที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อของตน (ถวิล ธาราโกชน, 2526: 64-65) นอกจากนี้ความตั้งใจ ยังเป็นความสำนึกคิดของบุคคลหนึ่งที่มีความจดจ่อกับสิ่งหนึ่งเหนือสิ่งอื่นๆ (กนกวรรณ เวทศิลป์, 2538) เป็นการตัดสินใจ ของบุคคลหนึ่งที่เลือกหรือกระทำพฤติกรรมหนึ่งโดยมีทิศทางของจิตใจที่แน่วแน่ และมีจุดหมายต่อสิ่งที่ตนปรารถนา (ศรีัญญา คณิตประเสริฐ, 2543) และมีความพยายามทุ่มเทแน่วแน่ที่จะกระทำพฤติกรรมตามที่ตั้งเป้าไว้

2.1.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

Foster (1973: pp. 146-147) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาโดยผ่านขั้นตอนการรับรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้ หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

หทัยกาญจน์ วรรัชสิทธิโชค (2551) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการยอมรับ ว่าเป็นการยอมรับสิ่งใหม่ว่าเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งซึ่งช่วยพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล เช่น ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการคิดทำให้สมาชิกของสังคมได้รับการเปลี่ยนแปลง มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งใหม่ๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ อยู่เสมอ ความสนใจรับรู้ข่าวสารแขนงใหม่ๆ จากสื่อสารมวลชนมีบทบาทสำคัญ ยิ่งต่อการก่อให้เกิด การรับรู้ความสนใจและพยายามนำไปปฏิบัติในที่สุด

2.1.4.1 ขั้นตอนในกระบวนการยอมรับ (Stage in the Adoption Process)

การยอมรับนวัตกรรมใหม่ เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุน ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้ (เยาพา พรประภาวรรณ, 2547 อ้างถึงใน หทัยกาญจน์ วรรัชสิทธิโชค, 2551)

1. การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมใหม่ โดยบุคคลรับรู้ว่ามีนวัตกรรมใหม่ครั้งแรกเป็นขั้นตอนของการรับทราบเท่านั้นว่านวัตกรรมได้เกิดขึ้นและมีอยู่จริง แต่ยังได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

2. ความสนใจ (Interest) บุคคลเริ่มมีความสนใจ เริ่มค้นหาข้อมูลและเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจและใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นการรับรู้ในขั้นนี้จะทำให้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่นั้นมากขึ้น บุคลิกภาพ ค่านิยม สังคมหรือประสบการณ์เก่าๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสาร

3. การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นไตร่ตรอง บุคคลจะนำข้อมูลที่ได้นำมาพิจารณาข้อดีข้อเสียเพื่อตัดสินใจว่าจะทดลองนวัตกรรมใหม่หรือไม่ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยบุคคลมักคิดว่า การใช้สิ่งใหม่ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงที่ไม่แน่ใจ ผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้นถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4. การทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ โดยอาจลองปฏิบัติทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อพิสูจน์ประโยชน์ของนวัตกรรมใหม่นั้น และรอตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสาร ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ซึ่งผลทดลองจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายในกระบวนการยอมรับ เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติแล้ว และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง หลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับภายหลังมีผลว่าไม่สมควรรับนวัตกรรมนั้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเลิกยอมรับนวัตกรรมนั้นได้ แต่ถ้าได้รับข่าวสาร ที่ดีภายหลัง อาจจะกลับมา ยอมรับใหม่ได้อีก

2.1.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับ (Factors Influencing the Adoption Process) (Rogers, 2004)

คุณลักษณะของกระบวนการยอมรับของผู้บริโภค ดังนี้

1. ความพร้อมยอมรับสิ่งใหม่ (Readiness to Try New Products) อธิบายความตื่นตัวของบุคคล (Person's Innovativeness) ว่าเป็นระดับที่บุคคลจะยอมรับความคิดใหม่ได้รวดเร็วเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นในสังคม ซึ่งบางคนอาจรับสินค้าใหม่ทันที บางคนอาจรอก่อนระยะหนึ่ง บางคนอาจจะไม่สนใจเลย ซึ่ง Rogers ได้แยกกลุ่มคนที่แตกต่างกันในการมองคุณค่าสิ่งใหม่ออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 นวัตกรรม (Innovators) กลุ่มนี้เป็นพวกชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ เป็นพวกกล้าได้กล้าเสีย พวกเขาจะทดลองความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ กลุ่มนี้จะสำคัญมากที่จะทำให้นวัตกรรมใหม่เป็นที่ยอมรับในตลาด แม้จำนวนน้อยประมาณ 2.5% แต่เป็นกลุ่มเต็มใจทดลองใช้มักเป็นกลุ่มหนุ่มสาว มีฐานะการเงินดีมีการศึกษาสูง เป็นพวกใจกว้าง เข้ากับสังคมได้ดีมีความเชื่อมั่นในตนเอง

1.2 กลุ่มล้ำสมัย (Early Adopters) กลุ่มใหญ่กว่ากลุ่มแรกมีประมาณ 13.5% ชอบความแปลกใหม่ น้อยกว่ากลุ่มแรก เป็นผู้มีรายได้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีการศึกษามีความคิดริเริ่ม เป็นผู้นำด้านความคิด และยอมรับสิ่งใหม่เร็วแต่ด้วยความระมัดระวัง ซึ่งจะช่วยให้พิจารณาว่านวัตกรรมใหม่เป็นที่ ยอมรับหรือไม่ กลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อเพื่อนและผู้ร่วมงาน เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด

1.3 กลุ่มทันสมัย (Early Majority) เป็นกลุ่มขนาดใหญ่ถึง 34% มีลักษณะสุ่ม ตัดสินใจ ด้วยความละเอียดรอบคอบ แม้ว่าคนกลุ่มนี้จะไม่ใช่พวกแรกที่รับนวัตกรรมใหม่ แต่ก็ชอบใช้ก่อนคนส่วนใหญ่ ในสังคมนั้น คนกลุ่มนี้อยู่ในสังคมระดับกลาง เมื่อกลุ่มนี้ยอมรับสินค้า แสดงว่าเป็นที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่

1.4 กลุ่มตามสมัย (Late Majority) เป็นกลุ่มขนาดใหญ่ถึง 34% ซึ่งยอมรับผลิตภัณฑ์หลังกลุ่มที่ 3 ถือว่าเป็นกลุ่มผู้ตาม ลักษณะเด่นของกลุ่มค่อนข้างอนุรักษ์นิยม เกร็งครัดในระเบียบประเพณีและค่อนข้างมีอายุมาก

1.5 กลุ่มล่าช้า (Laggards) เป็นพวกหัวโบราณเป็นพวกที่สงสัย ชี้ระแวง ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ กลัวการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นกับประเพณีนิยม จะยอมรับเมื่อสามารถวัดออกมาได้ว่าเกี่ยวข้องกับจารีตประเพณีของตน กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีอายุมาก มีฐานะทางการเงิน สังคม และการศึกษา อยู่ในระดับต่ำ และความไม่เชื่อมั่นในตัวเอง

2. ผู้มีอิทธิพล (Personal Influence) เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและโอกาสในการบริโภคสินค้าของบุคคลอื่น ถึงแม้ว่าผู้มีอิทธิพลจะเป็นปัจจัยสำคัญ แต่ก็มีความสำคัญเฉพาะกับบางสถานการณ์ หรือกับบางคนเท่านั้น ซึ่งผู้มีอิทธิพลจะมีความสำคัญในขั้นการประเมินมากกว่าขั้นอื่น

3. คุณลักษณะของนวัตกรรม (Characteristics of The Innovation) สินค้าบางชนิดอาจได้รับการยอมรับ อย่างรวดเร็ว แต่บางชนิดต้องใช้เวลานานกว่าจะได้รับการยอมรับ คุณลักษณะที่มีผลต่อการยอมรับสินค้าใหม่มี 5 ประการ ดังนี้

3.1 ประโยชน์หรือความเป็นไปได้เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรม คิดว่ามีประโยชน์เหนือกว่าสินค้าเดิมอย่างชัดเจนเช่น สะดวก รวดเร็ว ประหยัดกว่าผู้รับนวัตกรรม เห็นคุณค่ามากเพียงใด โอกาสที่จะยอมรับนวัตกรรมยิ่งมีมากขึ้น

3.2 ความเข้ากันได้หรือสอดคล้อง (Compatibility) การที่ผู้รับนวัตกรรม รู้สึกว่านวัตกรรม นั้นสอดคล้องกับคุณค่า ค่านิยม และประสบการณ์ของผู้ใช้จะทำให้ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกมั่นใจ และคิดว่านวัตกรรมมีความหมายเพิ่มมากขึ้น

3.3 ความยุ่งยาก หรือความซับซ้อน (Complexity) การที่ผู้รับนวัตกรรม รู้สึกว่านวัตกรรมนั้นเป็นที่เข้าใจ หรือสามารถนำมาใช้ได้ยากหรือง่ายเพียงใด ถ้าผลิตภัณฑ์ใหม่มีความยุ่งยากต่อการใช้งาน ก็ยากที่จะทำให้เกิดการยอมรับได้ยาก ดังนั้น ผลิตภัณฑ์ใหม่จึงควรผลิตให้ง่ายต่อการใช้งาน กล่าวได้ว่าความยุ่งยากมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการยอมรับนวัตกรรม

3.4 การทดลองใช้ (Trial Ability) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำบางส่วนของการทดลองไปทดลอง จนเป็นที่ยอมรับ จะช่วยเพิ่มอัตราการยอมรับเพราะทำให้ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกว่าตนเสี่ยงภัยน้อย

3.5 สังเกตได้ (Absorbability) คือ การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีมองเห็นได้ง่าย เป็นรูปธรรม (Material Innovation) จะได้รับการยอมรับง่ายกว่านวัตกรรมที่เป็นนามธรรม

(Nonmaterial Innovation) คุณลักษณะอื่นที่มีอิทธิพลต่ออัตราการยอมรับ เช่น ต้นทุน ความเสี่ยง ความไม่แน่นอน ความน่าเชื่อถือในเชิงวิทยาศาสตร์และการยอมรับจากสังคม นักการตลาดจะต้องวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อดึงดูดใจผู้บริโภคและทำการวางแผนการตลาด

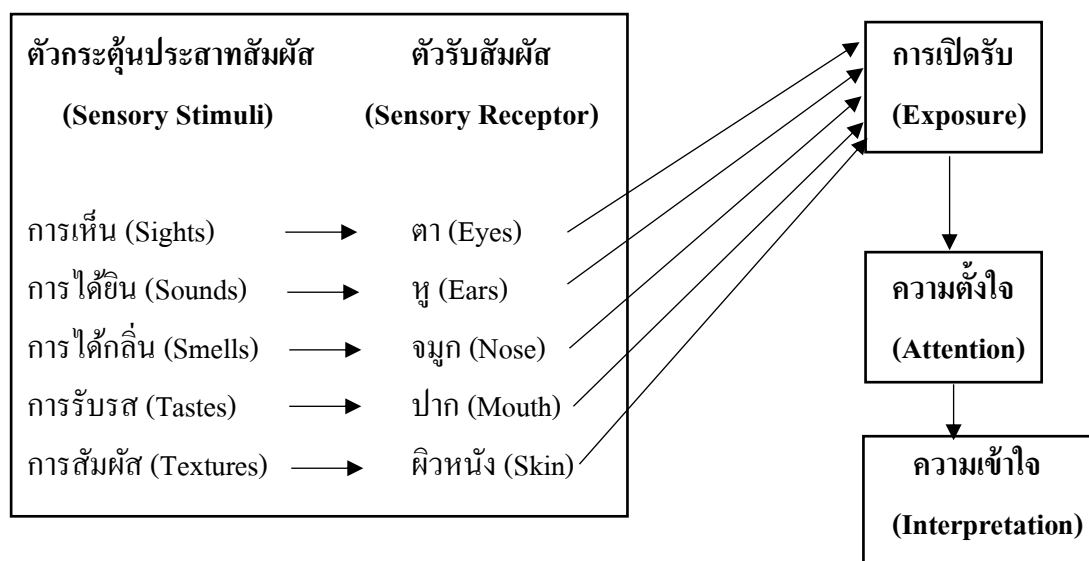
4. ความพร้อมขององค์กร (Organizations' Readiness to Adopt Innovation)

การยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสภาพแวดล้อมขององค์กร เช่น ความก้าวหน้าและรายได้ขององค์กร ตัวแปรภายในองค์กร เช่น ขนาดองค์กร ผลกำไร แรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการบริหาร เช่น ระดับการศึกษา อายุ นอกจากนั้นยังอาจมีปัจจัยอื่นที่มาจากภาครัฐบาล

2.1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้น จากการพบกับการกระตุ้น จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้ลิ้มรส และได้สัมผัส ทำให้เกิดคนสนใจในสิ่งเร้าและจบลงด้วยการตีความหรือหาความหมายของสิ่งนั้น (Hawkins และ Mothersbaugh, 2010) และการรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลทำการเลือกจัดการและตีความการสิ่งที่ได้รับรู้ทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 (Solomon, 2007)

การเปิดรับ (Exposure) เกิดจากการมีสิ่งกระตุ้นที่เข้ามากระทบก่อให้เกิดการรับรู้ความรู้สึก (Sensation) ซึ่งการรับรู้ความรู้สึกจะอาศัยประสาทสัมผัส (Senses) ทั้ง 5 ได้แก่ การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส การมองเห็น การสัมผัส โดยการที่บุคคลแต่ละบุคคลจะรับรู้ของสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปนั้น เป็นผลมาจากการบวนการ 3 กระบวนการ (Kotler, 2003) คือ การเลือกที่จะสนใจ (Selective Attention) การเลือกที่จะบิดเบือน (Selective Distortion) การเลือกที่จะจดจำ (Selective Retention)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองกระบวนการรับรู้ (Overview of the Perceptual Process)

ความตั้งใจ (Attention) ในการจำแนกรายละเอียดความรู้สึกที่เกิดขึ้นตามความรู้สึกในจิตใจ ความรู้และประสบการณ์ของผู้บริโภค

ความเข้าใจหรือการตีความ (Comprehension/Interpretation) ในข้อมูลซึ่งไม่ได้หมายความว่า จะถูกต้องเสมอไป การตีความนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทักษะ และประสบการณ์ การประมวล ความรู้สึก ความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่รับรู้

ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุชาติ ธีระนันท์ (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บสร้าง และสื่อสาร ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกลงและค้นคืน เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร และโทรคมนาคม เป็นต้น

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า การใช้ระบบสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้งาน ความต้องการในการใช้งาน ซึ่งจะไม่ยึดติดกับซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์เครือข่ายข้อมูล และบุคลากรที่กำลังใช้ระบบสารสนเทศนั้นอยู่ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากความถี่ของการ

ใช้งาน ความเชื่อ ความรู้การยอมรับ และการต่อต้านของผู้ใช้งาน โดยพิจารณาจากจำนวน และระยะเวลาในการใช้

Pavlik และ Dennis (1998) กล่าวว่า การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเช่นเดียวกัน เพราะมนุษย์ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการที่จะผูกติดตนเอง เข้ากับกระแสของสังคม รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเมือง สังคม การบันเทิงต่าง ๆ ที่สามารถก้าวข้ามผ่านระยะทาง เวลา เชื้อชาติ เป็นต้น ของผู้คนในที่ต่าง ๆ ทั่วโลก

Perez-Mira (2010) กล่าวว่า การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน และเว็บไซต์ในแง่ของการค้นหา การเข้าชม หรือในรูปแบบอื่น ๆ ของการติดต่อสื่อสาร โดยทำการวัดได้จากจำนวนของคนเข้ามาที่เว็บไซต์

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของการใช้งานระบบสารสนเทศได้ว่าเป็นความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถแบ่งการใช้งานได้คือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการควบคุมในการทำงานขององค์กร เช่น สำหรับการรับมือการเปลี่ยนแปลงของภาคธุรกิจ และเป็นเครื่องมือในการนำมนุษย์ให้เข้ากับกระแสสังคม เช่น การติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเมือง สังคม หรือข่าวบันเทิงต่าง ๆ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎี

Davis และคณะ (1989) ได้พบว่า ในมุมมองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถ้าผู้ที่ใช้ระบบมีความเชื่อว่า ระบบจะสามารถทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่นั้นบรรลุผลสำเร็จได้แล้ว การรับรู้ถึง ผลประโยชน์ (Perceived of Usefulness) ของผู้ใช้งานที่มีต้องใช้ระบบนั้นจะอยู่ในเกณฑ์สูงขึ้นด้วย

Stoyles, Pentland และ Demant (2003) ได้กล่าวถึงการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ประโยชน์ต่อผู้บริหาร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเหนียวแน่นให้กับองค์กร เพื่อใช้สำหรับการควบคุมงานภายในองค์กร และเพื่อใช้เป็นการรับมือการเปลี่ยนแปลง โดยเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) การสำรองข้อมูล (Storage) และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับสังคมในปัจจุบันก่อให้เกิดการสื่อสาร และการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศและมีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังต่อไปนี้คือ

1. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยการใช้โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ
2. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาล ซึ่งผลิตออกมาในแต่ละวัน
3. ทำให้สามารถเก็บสารสนเทศอยู่ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกที่ และตลอดเวลา อย่างสะดวก
4. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น ช่วยนักวิทยาศาสตร์วิศวกรในการคำนวณที่มีความซับซ้อน ซึ่งเป็นการลดเวลาหรือขั้นตอน ทำให้มีความสะดวกสบายและรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานมากขึ้น
5. ทำให้มีการจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการเก็บ เรียกใช้และประมวลผลสารสนเทศ
6. สามารถจำลองแบบระบบการวางแผนและทำนายเพื่อทำการทดลองกับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น
7. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศทำให้ผู้ใช้สารสนเทศมีทางเลือกมากขึ้น สารสนเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความทันสมัยตลอดเวลาและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้
8. ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทางระหว่างประเทศ (ฐิตารีย์ งามอาจิทธิชัย, 2553)

การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การทำให้การบริหารจัดการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานหรือการบริหาร โดยการบริหารงานแบ่งออกได้เป็นหลายระดับ ดังนั้น การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีได้หลาย รูปแบบตามความต้องการของผู้ใช้งานในแต่ละระดับ ซึ่งสามารถแบ่งตามลำดับการนำไปใช้งานได้ 4 ระดับ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการวางแผนนโยบายกลยุทธ์และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในส่วนยุทธวิธีในการวางแผนการปฏิบัติและการตัดสินใจในผู้บริหารระดับกลาง
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในระดับปฏิบัติการและการควบคุมในขั้นตอนนี้ผู้บริหารระดับล่างจะเป็นผู้ใช้งานสารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน
4. ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลในขั้นตอนนี้ พนักงานจะต้องมีการรวบรวม ข้อมูลและป้อนข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศออกมานำเสนอต่อผู้บริหาร (सानิต กายาผาด, ไชยา ภาวนบุตร และสุรศิลป์ มุลสิน, 2542)

ทฤษฎีพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญได้แก่

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen (1980) เป็นหนึ่งทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ที่นำมาใช้สำหรับศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ จากหลักการ TRA แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรงคือ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards the Behavior) และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) ประกอบไปด้วย

1.1 ทัศนคติ (Attitude) คือ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม คือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถือผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลเชิงบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมในทางตรงกันข้าม ถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรม

1.2 บรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) ที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญต่อบุคคล ในการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ถือเป็นแรงจูงใจให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มบุคคลใกล้ชิด อาทิ บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงานที่ต้องการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม TRA ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริง ถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ ทฤษฎี TRA จึงได้รับการพัฒนาและกลายเป็นทฤษฎีถัดไป (KMITL Information Technology Journal, 2012)

2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB) ศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม

บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงผลพฤติกรรมใด ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจหรือพฤติกรรม ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงผลพฤติกรรมใด ๆ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย ซึ่งการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงผลพฤติกรรม ถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีความสามารถที่จะแสดงผลพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้และสามารถควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการได้ บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสดงผลพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้ Ajzen (1975) เชื่อว่าบุคคลมีความพยายามที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นต้น และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงผลพฤติกรรมใด ๆ นี้จะถูกกำหนดด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงผลพฤติกรรมนั้น (Control Beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อความเชื่อมั่น (Efficacy) ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงผลพฤติกรรมได้หรือไม่

อย่างไรก็ตาม TPB มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การนำ TPB มาอธิบายทัศนคติและพฤติกรรม อาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ เช่น ข้อจำกัดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความตั้งใจแสดงผลพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไป จึงนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีใหม่ คือ (Technology Acceptance Model หรือ TAM) (KMITL Information Technology Journal, 2012)

3. แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis (1989) เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

3.1 ตัวแปรภายนอก (External Variables) หมายถึง ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

3.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทัศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้งาน

เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคคลนั้น Davis (1989) เป็นความเชื่อหรือมุมมองในการวิเคราะห์และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากเทคโนโลยี หากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

3.3 การรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณประโยชน์นั้นใช้งานง่าย โดยการใช้นั้นไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ไม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน จึงมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่าย มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์อีกด้วย

3.4 ทักษะต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ทักษะที่มีต่อการใช้งานที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM (2) ต่อไป

4. แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM (2) เป็นการพัฒนาจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ จึงนำมาสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM (2)

2.2.3 อิทธิพลของการใช้งานระบบสารสนเทศต่อความพึงพอใจ

Hou (2012) ได้ทำการศึกษาการทดสอบผลกระทบของความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ และผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Lee และ Yu (2012) ได้ทำการศึกษาโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศ จากงานวิจัยข้างต้นผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2.2.4 อิทธิพลของการใช้งานระบบสารสนเทศต่อประโยชน์ที่ได้รับ

Baraka และคณะ (2013) ได้ทำการศึกษาการตรวจสอบโมเดลของ Delone และ McLean สำหรับระบบสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งานได้รับ และ Wang และ Chao-Yu (2011) ได้ทำการศึกษาความตั้งใจที่จะใช้งานเครือข่ายระบบโทรศัพท์มือถือ 3.5G ในประเทศไต้หวัน จากงานวิจัยข้างต้นผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ

2.3 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hamner and Qazi (2009) ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีโดยใช้ TAM ในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานภาครัฐของประเทศปากีสถานในการศึกษานี้ ได้มีการขยาย TAM ให้ใหญ่ขึ้นโดยการเพิ่มปัจจัยภายนอกอย่างเช่นปัจจัยทางด้านบุคคล (เช่นระดับการศึกษาและระยะเวลาในการฝึกอบรม) และปัจจัยทางด้านความเชื่อ เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ใช้สอยส่วนตัวและปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยทางด้านการระบบผลจากการศึกษา พบว่าปัจจัยต่างๆไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านบุคคลปัจจัยทางด้านความเชื่อปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กรรวมไปถึงปัจจัยทางด้านการรับรู้ถึงผลกระทบต่อการรับรู้ถึงการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้งานและการใช้งานระบบอย่างแท้จริงต่อไป

ประภากรณ์ ชุบสุวรรณ (2545) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการของครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการในระดับปานกลาง ในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล พบว่า ตัวแปรอิสระกับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการจนการสนใจและขึ้นการตัดสินใจมีส่วนที่แสดงความสัมพันธ์สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 9.7 และ 70 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อายุราชการ ประสบการณ์ ทักษะการได้รับข่าวสาร ความปลอดภัยของระบบงานและผู้ดูแลระบบ

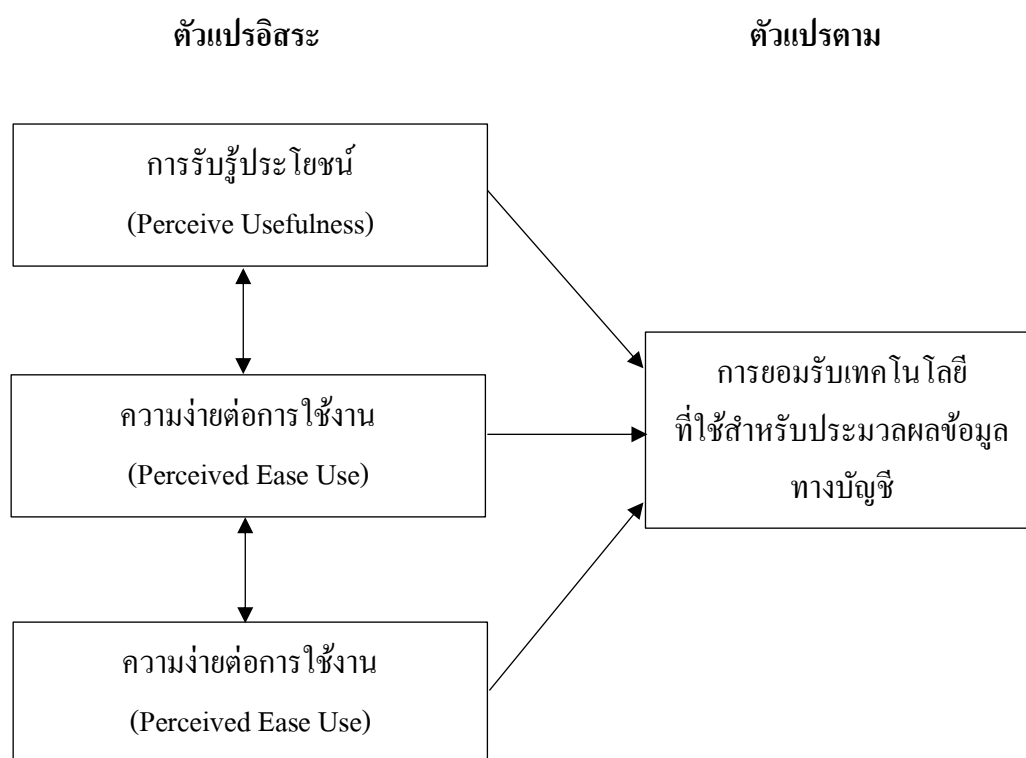
อัญชลี เจนวิธิสุข (2540: 96) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในการบริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับการปฏิบัติการในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตสาธารณสุขที่ 4 พบว่า ปัจจัย

ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทบุคลากร อายุราชการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก ส่วนการได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยจิตวิทยา สังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก

อรรถัย เลื่อนวัน (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี มีกรอบแนวคิดในการวิจัย รายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย