



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบตรวจการเดินทางเข้า-ออก
ราชอาณาจักรไทย กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

โดย

ร้อยตำรวจเอกหญิงสายสุรีย์ บุตรภักดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบตรวจการเดินทางเข้า-ออกอาณาจักร์ไทย กรณีศึกษาสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง รวมถึงการบริหารจัดการองค์กรที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กร นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยได้นำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success) และ การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ โดยศึกษาปัจจัย 4 กลุ่มหลักที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ได้แก่ (1) คุณภาพระบบ (System Quality) (2) ความตระหนัก (Awareness) (3) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และ(4) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ขอบเขตประชากรคือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมด้วยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 243 คน จากนั้นได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพระบบ ความตระหนัก การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม และทำให้ผู้ใช้เกิดการใช้งานระบบตรวจการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับการใช้งาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับความพึงพอใจของผู้ใช้ และยังแสดงให้เห็นลำดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อตัวแปรตามมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านความตระหนัก และด้านคุณภาพระบบตามลำดับ สำหรับผลงานวิจัยนี้ช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการนำระบบสารสนเทศไปใช้ภายในองค์กรได้ และทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งการสร้างคุณค่าจากประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Abstract

This paper identifies the factors that affect of information system used in immigration and its causal relationships using a theoretical model based on the Technology Acceptance Model and the Information Systems Success. The purpose of this study is to propose a conceptual model. Appropriate for the intention to use immigration information systems. The empirical data were collected from questionnaire survey of 243 respondents in Thai Immigration officers. The results indicate that the important determinants of user adoption of the information systems are system quality, awareness, perceived usefulness, user satisfaction and intention to use system. However, intention to use system was insignificant by system quality and user satisfaction is found to be insignificant in determining its acceptance. This study provides insightful understanding of stakeholder can be used to benefit the implementation of information systems used within the organization and may find these findings helpful in guiding their efforts.