

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบจัดการงานบริการ สารสนเทศ
ชื่อผู้เขียน	สมนึก หงส์เจริญกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตั้งใจใช้งานระบบจัดการงานบริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และแนวความคิดต่อต้านความเปลี่ยนแปลง โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย จำนวน 191 ตัวอย่าง ด้วยการแจกแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบจัดการงานบริการสารสนเทศ ทั้งนี้ปัจจัยลักษณะบุคลิกภาพที่ต่อต้านความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ปฏิกริยาทางอารมณ์ การมุ่งเป้าในระยะสั้น การตายตัวทางความคิด ในทางตรงกันข้าม การแสวงหากิจวัตร เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง นอกเหนือจากนี้ งานวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพและความคาดหวังในความพยายาม

ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานซึ่งวางแผนการนำระบบจัดการงานบริการสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กร และผู้ที่สนใจในการศึกษากรอบแนวคิดในด้านการยอมรับและใช้เทคโนโลยีซึ่งผสมผสานด้วยแนวคิดในด้านการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ: การจัดการงานบริการสารสนเทศ ความตั้งใจใช้งาน การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

Independent Study Title	THE INFLUENTIAL FACTORS OF THE INTENTION TO USE TOWARDS IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM
Author	Somnuek Hongcharoenkul
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Year	2022

ABSTRACT

This research aims to study the factors influencing the intention to use the information service management system. This is quantitative research and apply the unified theory of acceptance and use of technology and resistance to change ideas. The study was conducted on a sample group of 191 employees from organizations in Thailand by distributing questionnaires in electronic form. Then take the data that has been processed with a statistical program to analyze the relationship of various factors in the conceptual framework of the research mentioned above.

The research results show that performance expectancy, effort expectancy, social influence and resistance to change are the factors that influence the behavioral intention to use ITSM system. However, dispositional resistance to change including emotional reaction, short-term reaction and cognitive rigidity are the factors that influence resistance to change except routine seeking. The study also shows that resistance to change does not influence performance expectancy and effort expectancy.

The findings of this study can be useful to organizations planning to implement an information service management system as well as those interested in

studying the conceptual framework of technology acceptance and use in conjunction with the concept of resistance to change.

Keywords: IT Service Management, Intention to use, Resistance to change

