การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า

น.ส.เกษณี ธนการศักดิ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Study of Factors that Affect the Use of Employee Self Service (ESS) Systems: A case study of King Prajadhipok's Institute

Miss Kessanee Thanakansak

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration
Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
Chulalongkorn University
Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า
โดย	น.ส.เกษณี ธนการศักดิ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลนี เทียนไทย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เกษณี ธนการศักดิ์ : การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า. (Study of Factors that Affect the Use of Employee Self Service (ESS) Systems: A case study of King Prajadhipok's Institute) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) รวมถึงการวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน ตลอดจนนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบ ESS ของสถาบันพระปกเกล้า ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 178 คน จากทั้งหมด 178 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดทำสนทนากลุ่มย่อยแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 8 คน และวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติแบบพรรณนาและการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยต้นเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จากการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย และด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2563 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

6280014124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION
KEYWORD:

Kessanee Thanakansak : Study of Factors that Affect the Use of Employee Self Service (ESS) Systems: A case study of King Prajadhipok's Institute. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

This research employed both quantitative and qualitative methods to study factors that affect acceptance and implementation of Employee Self Service (ESS) system which King Prajadhipok's Institute (KPI) provides for staff. The study includes analysis of problems and obstacles, as well as recommended solutions in application of the KPI's ESS system. The population in this study is existing staff of King Prajadhipok's Institute. The population consists of 178 out of 178 staff. Data collecting deployed questionnaire survey, interviews, and purposive focus group of 8 persons. Descriptive statistics for quantitative analysis and qualitative content analysis were deployed for the study result.

The study found that personal factors include gender, age, education, work experience, and position did not significantly affect the acceptance and implementation of the ESS system at .05 level. However, analysis of environmental factors reveals that recognition of benefits, recognition of easiness, and attitude towards access and application of ESS system had a positive correlation which significantly affects acceptance and application of the ESS system at .05 levelKeywords: The system of Human resource management systems on their own, Employee Self Service

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Public Administration Student's Signature .....
Academic Year: 2020 Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้คงไม่อาจสำเร็จสมบูรณ์ขึ้นมาได้ หากปราศจากความเมตากรุณาจากท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางเค้าโครง แนวทางการเขียนเนื้อหาและบทวิเคราะห์ ตลอดจนการกำหนดกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการเขียนได้ดียิ่งขึ้น ทั้งท่านอาจารย์ยังได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งใจและสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จุลนี เทียนไทย ประธานกรรมการสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง และ อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ กรรมการสารนิพนธ์ที่ท่านได้กรุณาชี้แนะแนวทางและให้คำแนะนำ ตลอดจนข้อสังเกตต่างๆ ทำให้เกิดการพัฒนาแนวความคิดและไตร่ตรองปัญหาต่างๆ ได้อย่างรอบคอบมากยิ่งขึ้นจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

และขอกราบของพระคุณคณาจารย์ต่างๆ อันผู้เขียนมิได้เอ่ยนามถึงที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ทางด้านวิชาการแก้ผู้เขียน รวมทั้งได้แต่งตำรางสำหรับใช้ศึกษาค้นคว้า อ้างอิงจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ และขอขอบคุณกัลยาณมิตรของผู้เขียนทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้เขียนตลอดมา โดยเฉพาะอย่ายิ่ง ดร.เลิศพร อุดมพงษ์ คุณอภิรมย์ สุวรรณชาติ และ คุณพัชรี แย้มโกสุม ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ ทั้งยังให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณพ่อ แม่ และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในด้านการศึกษามาตั้งแต่เยาว์วัย ให้ความรัก ความเข้าใจและเป็นกำลังใจสำคัญที่ซึ่งทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยหากสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และคุณค่าทางการศึกษาอยู่บ้าง แต่หากสารนิพนธ์นี้มีความบกพร่องประการใด ขอน้อมรับความผิดพลาดไว้แต่เพียงผู้เดียว

เกษณี ธนการศักดิ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

ภาพที่ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญ 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

1.3 คำถามการวิจัย 4

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย 4

1.5 ขอบเขตของการศึกษา 4

1.6 สมมติฐานการวิจัย 5

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

1.8 กรอบแนวคิด 6

1.9 คำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

2.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) 8

2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) โดยโปรแกรม HRLogics ของสถาบันพระปกเกล้า 8

2.1.2 ภาพรวมของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 10

2.1.3 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) 17

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 22
2.2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ 22
2.2.2 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีขององค์การ 24
2.2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 26
2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย 28
2.2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง 30
2.2.6 ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี 33
2.2.7 ทัศนคติ (Attitudes) 34
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 40
3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 40
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 41
3.3 สมมติฐานการวิจัย 41
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 43
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย 45
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล 71
5.1 สรุปและอภิปรายผล 71
5.1.1 การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ 71
5.1.2 การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ 74
5.2 ข้อเสนอแนะ 78
5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 78
5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 80
ภาคผนวก 81

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม..... 87

ประวัติผู้เขียน..... 89

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน 42

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 45

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 46

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 46

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน 47

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน 47

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงาน 48

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของการรับรู้ช่องทางในการเข้าถึงวิธีการใช้งานระบบ ESS ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ 49

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละช่องทางการใช้งานระบบ ESS 49

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของการใช้งานระบบ ESS ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (มกราคม - มีนาคม 2564) ท่านได้เข้าใช้งานระบบ ESS หรือไม่ 50

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้งานระบบ ESS 50

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในการลา 51

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในการฝึกอบรม 52

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในสวัสดิการพนักงาน 53

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในงานอื่นๆ 54

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในภาพรวม 55

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ 55

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS 56

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS 57

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร 58

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยภายในองค์การด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร 59

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS 60

ตารางที่ 23 แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) โดยรวมจากทุกปัจจัย (ค่าของการยอมรับเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ 61

ตารางที่ 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามเพศ 62

ตารางที่ 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามอายุ 62

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามระดับการศึกษา 63

ตารางที่ 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามตำแหน่งงาน 64

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามอายุงาน..... 65

ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามกลุ่มงาน 66

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพของระบบ ESS และด้านทัศนคติ ต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)..... 67

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1 ระบบทะเบียนและประวัติบุคลากร 11
ภาพที่ 2 ระบบเงินเดือน 12
ภาพที่ 3 ระบบการปฏิบัติงานของบุคลากร 13
ภาพที่ 4 ระบบสรรหาบุคลากรและคัดเลือกบุคลากร 14
ภาพที่ 5 ระบบฝึกอบรมและพัฒนา 15
ภาพที่ 6 ระบบสวัสดิการ 16
ภาพที่ 7 ระบบการอนุมัติผ่านเว็บ (Web) 17
ภาพที่ 8 พัฒนาการของระบบการวางแผนและการจัดการทรัพยากรองค์กร 21
ภาพที่ 9 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 27
ภาพที่ 10 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) 28
ภาพที่ 11 แสดงหน้าต่างโจฮารี 34

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในสังคมไทย รวมถึงพฤติกรรมการทำงานที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องต่อวิถีชีวิตในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยหน่วยงานของรัฐในฐานะที่เป็นผู้กำหนดและนำนโยบายไปปฏิบัติจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้สามารถทำงานภายใต้สถานการณ์ของสังคมรูปแบบใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อสังคม และประเทศชาติ ซึ่งการปรับตัวทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและปรับเปลี่ยนภาครัฐไปสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจากมติคณะรัฐมนตรีที่เห็นชอบ[1] เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 ในหลักการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เสนอในการใช้เป็นกรอบการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และองค์กรอิสระที่เป็นอิสระภายใต้ภายบริหาร ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ รัฐบาลแบบเปิดและเชื่อมโยงกัน รัฐบาลที่มีความทันสมัยและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวัฒนธรรมดิจิทัลภาครัฐ ที่พร้อมต่อการปรับตัว ยืดหยุ่น และการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี จะเห็นได้ว่า ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐมีความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนไปสู่ยุคดิจิทัล ทั้งความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่หน่วยงานของรัฐได้นำระบบดังกล่าวเข้ามาช่วยในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกรอบแนวคิดของระบบ คือ การให้พนักงานในทุกระดับชั้นสามารถใช้โปรแกรมบริหารทรัพยากรบุคคลได้ด้วยตนเอง เช่น การขออนุมัติวันลา การแก้ไขเวลา การเบิก - จ่ายค่ารักษาพยาบาลและสิทธิสวัสดิการ อัตราเงินเดือน รวมถึงการปรับเปลี่ยนประวัติข้อมูลส่วนตัว นอกจากนี้ระบบยังสามารถประมวลข้อมูลการฝึกอบรมและประวัติการอบรม สถิติเวลาทำงาน และสามารถจัดทำรายงานเสนอ

---

[1] สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, "หนังสือที่ นร0505/ว493 เรื่อง ร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ลงวันที่ 29 กันยายน 2560," (2560). https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/letter_soc.pdf.

ต่อผู้บริหาร เป็นต้น ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งนำระบบ ESS เข้ามาใช้ในองค์กร อาทิ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่องค์กรดิจิทัล โดยระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการรณรงค์การลดใช้กระดาษ การลดขั้นตอนการทำงานของหน่วยที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานบุคคลที่มีความซับซ้อน และที่สำคัญคือการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันพระปกเกล้าในฐานะสถาบันวิชาการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและเผยแพร่ความรู้ทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยไปสู่ประชาชน รวมถึงการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมและสร้างประชาธิปไตยผ่านกรอบยุทธศาสตร์สถาบันพระปกเกล้า ฉบับที่ 6 (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2568)[2] เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินงานของสถาบันไปสู่เป้าหมายในการเป็นสถาบันวิชาการชั้นนำด้านการพัฒนาประชาธิปไตย ธรรมาภิบาล และสันติวิธี เพื่อประโยชน์ส่วนรวมผ่านยุทธศาสตร์องค์การ ซึ่งการขับเคลื่อนองค์การสู่เป้าหมายจำเป็นต้องพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะทั้งการพัฒนาระบบภายในสถาบันโดยการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยผ่านการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการภายในองค์การ และระบบงานสนับสนุนส่วนกลางเพื่อขับเคลื่อนงานตามภารกิจหลักในการให้บริการทางวิชาการของสถาบัน ซึ่งการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ทั้งการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก (facility) ให้พร้อมรองรับต่อระบบดิจิทัลที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้งานระบบดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สถาบันพระปกเกล้าได้ประกาศใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ตั้งแต่ พ.ศ. 2555 โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนงานบริหารงานบุคคล เนื่องจากส่วนงานบริหารงานบุคคลมีจำนวนพนักงานที่น้อยกว่าโครงสร้างอัตรากำลัง ประกอบกับภาระงานบริหารงานบุคคลมีรายละเอียดที่ค่อนข้างมากซับซ้อน และต้องการความถูกต้อง รวมถึงฝ่ายบริหารมีนโยบายในการปรับและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) มากขึ้นโดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในกระบวนการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตลอดระยะเวลา 9 ปีที่ผ่านมานับตั้งแต่มีการประกาศใช้งานระบบการบริหาร

[2] สถาบันพระปกเกล้า, "ยุทธศาสตร์สถาบันพระปกเกล้า ฉบับที่ 6 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568)," (2564). http://kpi.ac.th/about/strategic.

ทรัพยากรบุคคลตนเอง (Employee Self Service : ESS) ของสถาบัน กลับพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถใช้คำสั่งภายในระบบได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วน โดยมักจะมีการใช้งานแค่ในบางส่วนของระบบเท่านั้น เช่น การตรวจสอบใบสำคัญรับเงินเดือน หรือการขออนุมัติแก้ไขเวลาในการทำงาน ทั้งที่ระบบมีขีดความสามารถในการทำงานด้านการบริหารงานบุคคลที่ค่อนข้างสูง ซึ่งทำให้เห็นว่า การใช้งานระบบยังไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้ภาระงานของส่วนงานบริหารงานบุคคลยังคงต้องให้บริการในรูปแบบเดิม

จากการศึกษาบริบทองค์การของสถาบันพระปกเกล้าที่มีการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองที่มีการใช้งานมาสักระยะหนึ่งนั้น พบว่า การใช้งานระบบดังกล่าวยังพบปัญหาต่างๆ ค่อนข้างมากในการใช้งาน ทั้งที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวระบบและผู้ดูแลระบบ ตัวของผู้ใช้งานเองที่ยังอาจไม่ทราบถึงขีดความสามารถและคำสั่งภายในระบบ ส่งผลให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ให้เกิดประสิทธิภาพ กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า เพื่อเป็นการศึกษาและมุ่งเน้นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง โดยผลของการศึกษาวิจัยจะนำมาปรับใช้และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ให้เกิดประสิทธิภาพ

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

1.2.3 นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1.3 คำถามการวิจัย

ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) และวิเคราะห์สภาพปัญหาเพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบดังกล่าวในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1.4.1 การทบทวนวรรณกรรม โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบที่เป็นเทคโนโลยี ทั้งระบบการวางแผนและการจัดการทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS)

1.4.1 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้าด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) กับบุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า

1.4.3 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ ESS ของบุคลากรภายในสถาบัน จำนวน 126 จาก 178 คน จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดทำขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ถึงการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS) ที่ใช้ในสถาบันพระปกเกล้า โดยศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานระบบของบุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า โดยใช้

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน และการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายและสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ (พนักงานบริหารงานบุคคล) จำนวน 1 คน ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (นักวิชาการฐานข้อมูล) จำนวน 1 คน และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ใช้งาน จำนวน 6 คน ตามหลักทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari Window Theory) โดยกำหนดระยะเวลาการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์และสรุปผล ตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2564

1.6 สมมติฐานการวิจัย

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ของบุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1.7.2 สามารถนำผลการศึกษามาใช้วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

1.7.3 นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีการยอมรับและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

1.8 กรอบแนวคิด

วิทยาลัย
UNIVERSITY

1.9 คำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

สถาบัน หมายถึง สถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา

HRLogics หมายถึง โปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS)

ระบบการวางแผนและการจัดการทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) หรือ ระบบ ERP หมายถึง การบริหารทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรองค์กร

การบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS) หรือ ระบบ ESS หมายถึง ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองในการจัดเก็บข้อมูลของบุคลากรภายในองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่สามารถให้บุคลากรสามารถจัดการข้อมูลต่างๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ของสถาบันพระปกเกล้า ผู้วิจัยได้การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) และระบบที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System : HRMS) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลของบุคลากรภายในองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่สามารถให้บุคลากรสามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายออนไลน์ (Web Browser) อาทิ การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล การปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการขออนุมัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งผู้บริหารสามารถเข้าไปพิจารณาอนุมัติการร้องขอผ่านระบบได้เช่นกัน แต่ทั้งนี้การเข้าถึงข้อมูลภายในระบบจะถูกกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัยของฐานข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) โดยโปรแกรม HRLogics ของสถาบันพระปกเกล้า

โปรแกรม HRLogics[3] ถูกพัฒนาขึ้นโดย บริษัท สตาร์ซอฟท์ โซลูชั่นส์ จำกัด (StarSoft Solutions) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2543 ด้วยความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ที่จะสามารถนำไปปรับใช้ได้กับหลายองค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการจัดการความซับซ้อนของการบริหารงานทรัพยากรบุคคล โดยการจัดการ

[3] StarSoft Solution, "โปรแกรม HRLogics " (2543). http://www.star.co.th/v2/th/index_th.html.

ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การรับสมัครพนักงาน การบรรจุเป็นพนักงาน จนถึงการเลิกจ้าง ซึ่งตัวโปรแกรมถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลทุกรูปแบบของธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้กับองค์กรทุกขนาดและทุกรูปแบบของการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารด้วยการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและภาระหน้าที่ของผู้ดูแล สร้างความถูกต้องของข้อมูล และให้สถิติที่สำคัญต่อการประเมินผลและพัฒนาบุคลากร โดยมีคุณสมบัติหลัก คือ

1. การบริหารทรัพยากรบุคคล ประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพของพนักงานปัจจุบัน พร้อมวางแผนรับสมัครพนักงานให้ตรงกับความต้องการ ทั้งการบริหารตำแหน่ง กลุ่มความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปัจจุบัน รวมถึง บริหารโครงสร้างองค์กร ตั้งแต่ระดับตำแหน่ง แผนก จนถึงหน่วยงานย่อย ที่สามารถกำหนดคุณสมบัติในการรับสมัครงาน และสามารถพิมพ์รายงานสรุปผลและจัดทำรายงานเอกสารสำคัญเพื่อใช้ในการติดต่อราชการ

2. การบริหารเวลาการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน อาทิ การลา การทำงานล่วงเวลา (OT) และการลงเวลาเข้างาน โปรแกรมสามารถกำหนดการทำงานของพนักงาน และจัดสรรให้พนักงานเข้างานตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ เพื่อการวางแผนการทำงานของพนักงานล่วงหน้า และตรวจสอบจำนวนวันที่สามารถลาได้จากสิทธิคงเหลือของบุคลากร รวมถึงการทำงานร่วมกับเครื่องสแกนลายนิ้วมือหรือเครื่องตอกบัตร เพื่อตรวจสอบเวลาเข้า - ออกงานของบุคลากร และจัดสรรการลาในประเภทต่างๆ ตามกลุ่มงานของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน พร้อมทั้งการจัดทำรายงานประวัติการทำงานและการเข้างานของบุคลากรเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการประปฏิบัติงานรายบุคคลประจำปีต่อไป

3. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล วางแผน ดำเนินการ และติดตามผลการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการสัมมนา และการอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มการอบรมและปรับปรุงแผนการอบรมของบุคลากร ผู้ใช้งานสามารถขออนุมัติการฝึกอบรมผ่านระบบ รวมถึงการคำนวณและควบคุมค่าใช้จ่ายในการอบรมบุคลากร ทั้งยังสามารถวางแผนลำดับการพัฒนาบุคลากรที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งได้สะดวกขึ้น และสามารถประเมินผลการเข้าอบรมบุคลากรผ่านระบบ

4. สถิติและการประเมินผล สามารถนำมาจัดทำข้อมูลทางสถิติสำหรับการประเมินบุคลากรที่สามารถปรับแต่งการแสดงผลได้ตามความต้องการผ่านการกำหนดเกณฑ์การประเมินบุคลากร การให้คะแนนและการวัดผลประกอบการประเมินตนเองของบุคลากรในหัวข้อที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5. ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน นำข้อมูลทางสถิติสำหรับการประเมินบุคลากรที่สามารถปรับแต่งการแสดงผลได้ตามต้องการโดยการกำหนดเกณฑ์การประเมินและให้คะแนนสำหรับการวัดผลและการประเมินบุคลากรเพื่อจัดทำรายงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

6. Web-based Employee Self-Service (ESS) System ระบบบริการตนเองสำหรับพนักงาน ที่สามารถจัดการข้อมูลของตนเองได้อย่างง่ายดาย เช่น ข้อมูลส่วนตัว การลา การพิมพ์สลิปเงินเดือนและเอกสารต่างๆ ผ่านเว็บเบราเซอร์ (web browser) ทั้ง Microsoft Internet Explorer, Safari, Firefox, Google Chrome โดยสามารถกำหนดผู้อนุมัติการขาด ลา มาสาย และการขอเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ และการอนุมัติการฝึกอบรม รวมถึงการติดตามเวลาการเข้า - ออกงานของบุคลากร ตามวันและเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถดูสถิติการทำงาน สถิติการทำงานล่วงเวลา (OT) สถิติการลา และสถิติอื่นที่จำเป็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

7. E-Documents ซึ่งถือเป็นการจัดทำเอกสารในรูปแบบดิจิทัล เพื่อประหยัดทรัพยากรภายในองค์กรและความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งเอกสารภายในหน่วยงาน ทั้งนี้สามารถจัดทำเอกสารและรายงานได้ในรูปแบบพื้นฐาน อาทิ Excel และ PDF รวมถึงรูปแบบอื่นตามความต้องการใช้งาน

8. ความปลอดภัยใช้ระบบการเข้ารหัสข้อมูลชั้นสูงที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับจากสากลเพื่อปกป้องความปลอดภัยข้อมูลของบุคลากร ไม่ให้ข้อมูลของแต่ละบุคคลรั่วไหล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

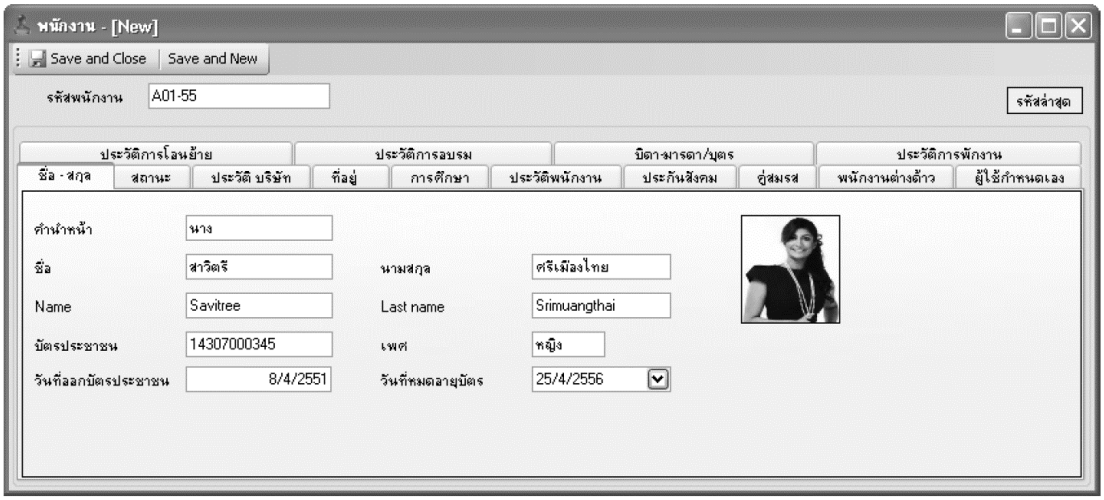
2.1.2 ภาพรวมของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล โมดูลพื้นฐานและเป็นระบบการจัดการข้อมูลบุคลากรภายในองค์การ ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพที่สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์การได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้วยระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) ที่สามารถช่วยในการบริหารจัดการภายในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างในการพัฒนาองค์การและบุคลากรเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จ โดยระบบบริหารทรัพยากรบุคคลจะช่วยบริหารจัดการข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรภายในองค์การด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนในการบริหารงานงานทำให้เกิดการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับบุคลากรภายในองค์การเพื่อรองรับการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในด้านการ

บริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารเวลาการปฏิบัติงาน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล สถิติและการประเมินผลการปฏิบัติของบุคลากร สวัสดิการต่างๆ ที่บุคลากรภายในองค์การจะได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะมีรายละเอียดดังนี้

1. **ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร**

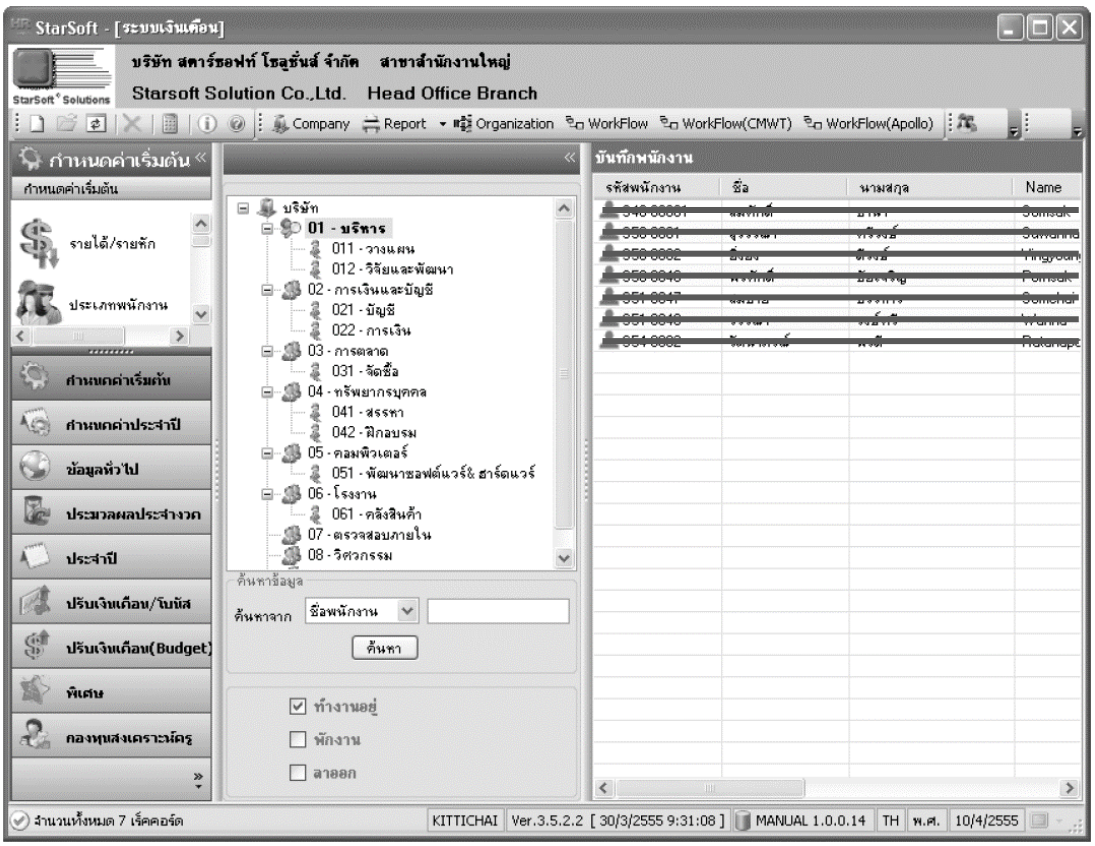
   ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดภายในองค์การ การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นภารกิจสำคัญอีกประการหนึ่ง ทั้งการบันทึกประวัติบุคลากร ประวัติการศึกษา การโอนย้ายบุคลลากร การพักงาน การลาออก ประวัติการศึกษาอบรม ตลอดจนการรายงานเอกสารต่างๆ ของบุคลากรที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ดังนั้น ระบบทะเบียนประวัติบุคลกรจึงเป็นระบบหลักที่จะสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ซึ่งอยู่ภายใต้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่สามารถอ้างอิงถึงทะเบียนประวัติบุคลากร



ภาพที่ 1 ระบบทะเบียนและประวัติบุคลากร

2. **ระบบเงินเดือน**

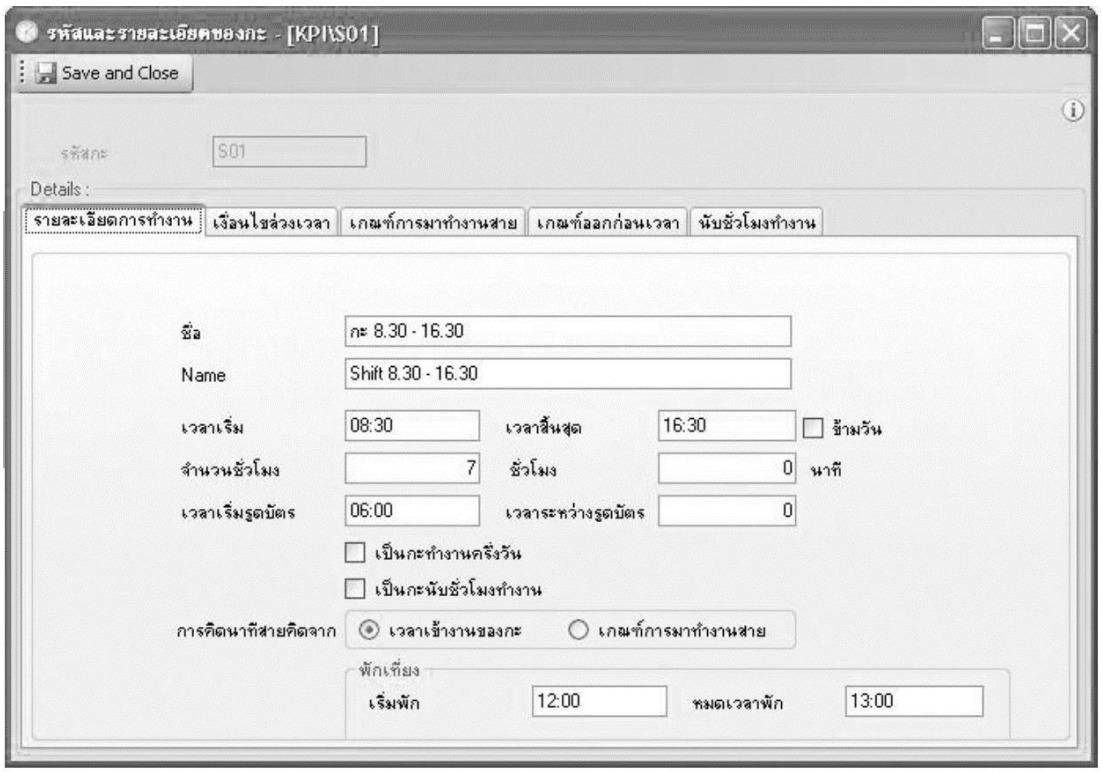
   การคำนวณการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างของบุคลากร รวมทั้งรายได้ และรายการหักค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถคำนวณการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) และการจ่ายเงินงวดพิเศษ ซึ่งข้อมูลในแต่ละงวดการจ่ายเงิน ระบบจะนำข้อมูลไปประมวลผลเพื่อคำนวณการหักภาษี ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตลอดจนการจัดเก็บและโอนข้อมูลเพื่อนำส่งกรมสรรพากร สำนักประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงการโอนข้อมูลผ่านธนาคารต่างๆ



ภาพที่ 2 ระบบเงินเดือน

3. ระบบการปฏิบัติงานของบุคลากร

ระบบการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ระบบบันทึกการปฏิบัติงาน (เข้า – ออก) ประจำวันของบุคลากร บันทึกการปฏิบัติงานนอกสถานที่ บันทึกการลา บันทึกการปฏิบัติงานล่วงเวลา รายงานการมาปฏิบัติงานสาย รวมถึงรายการการขาดงานประจำวันของบุคลากร ทั้งยังสามารถกำหนดการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร กำหนดวันทำงาน กำหนดกลุ่มบุคลากร กำหนดประเภทการลา กำหนดปฏิทินวันหยุด นอกจากนี้ระบบยังสามารถกำหนดกะการทำงานและสิทธิในการลาให้กับบุคลากรเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม ซึ่งการทำงานของระบบปฏิบัติงาน ยังสามารถโอนข้อมูลไปยังระบบเงินเดือน (Payroll System) เพื่อความสะดวกในการจัดการและประมวลผลข้อมูลสำหรับการคิดจำนวนวันปฏิบัติงานในแต่ละเดือน รวมถึงการคิดคำนวณจำนวนวันที่ปฏิบัติล่วงเวลา และการมาปฏิบัติงานสายสำหรับใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

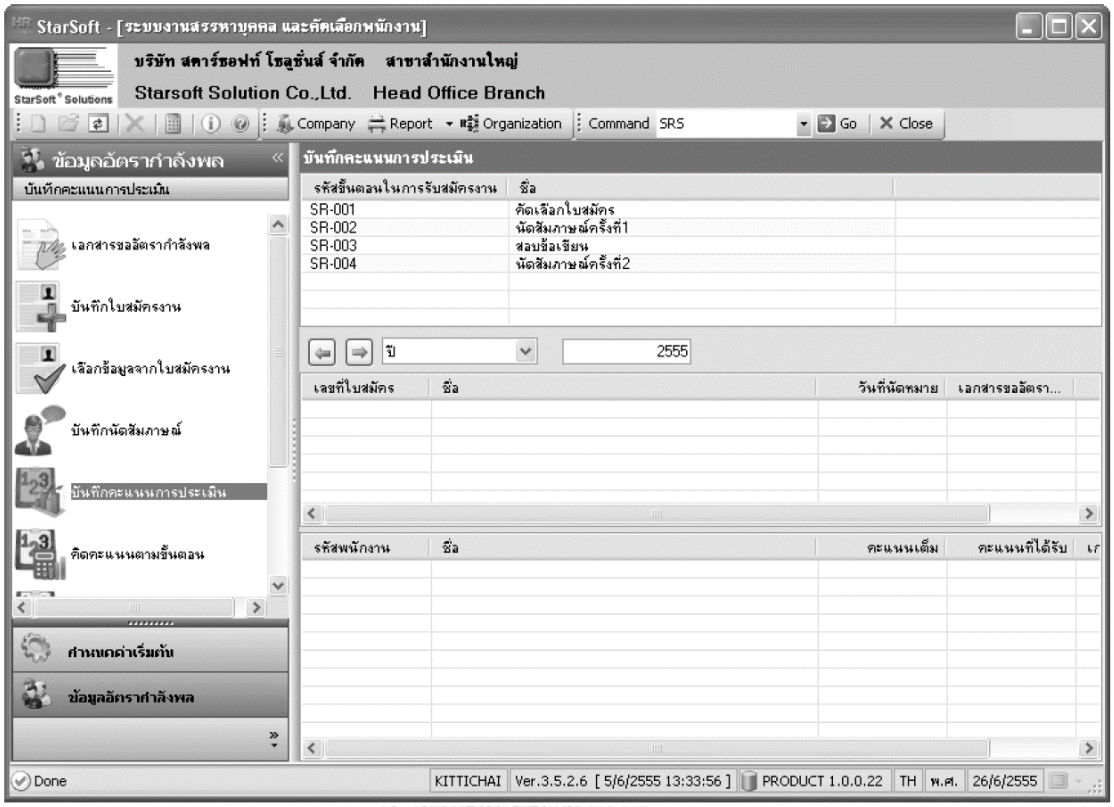


ภาพที่ 3 ระบบการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ระบบสรรหาบุคลากรและคัดเลือกบุคลากร

ระบบสรรหาบุคลากรและคัดเลือกบุคลากรจะเป็นส่วนช่วยในการสรรหาบุคลากร ตั้งแต่การกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติของผู้สมัครในแต่ละตำแหน่ง การคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามความต้องการและเงื่อนไขที่กำหนด ทั้งยังสามารถกำหนดขั้นตอนการรับสมัครงาน รวมถึงการบันทึกข้อมูลผู้สมัครงาน บันทึกคะแนนการประเมินผลเพื่อรับเข้าปฏิบัติงาน ตลอดจนการถ่ายโอนข้อมูลผู้สมัครงานเข้าสู่ข้อมูลบุคลากรภายในองค์การได้ทันทีในกรณีที่ผ่านการทดสอบเพื่อเข้าเป็นบุคลากร

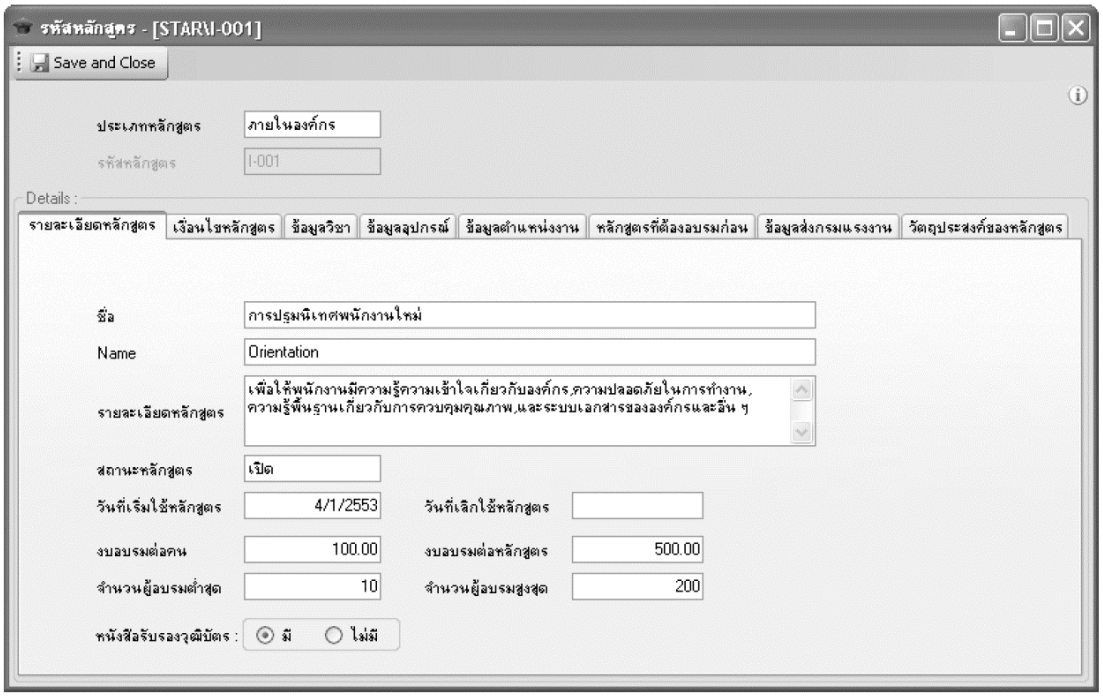
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University



ภาพที่ 4 ระบบสรรหาบุคลากรและคัดเลือกบุคลากร

5. ระบบฝึกอบรมและการพัฒนา

ระบบฝึกอบรมและการพัฒนาตัวช่วยในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งระบบจะสามารถเก็บรายละเอียดการฝึกอบรมของบุคลากรภายในองค์การและยังสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมตามตำแหน่งงานและทำการประมวลผล เพื่อคัดกรองบุคลากรที่มีตำแหน่งงานตรงกับหลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรมให้ง่ายต่อการบริหารจัดการด้านการจัดฝึกอบรม โดยสามารถเก็บรายละเอียดของแต่ละหลักสูตรที่มีการบันทึกข้อมูลในส่วนของค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรเพื่อให้สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงเพื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ตลอดจนการเก็บบันทึกรายละเอียดของวิทยากรที่ดำเนินการฝึกอบรม และการออกแบบแบบฟอร์มการประเมินวิทยากรและการประเมินผลการฝึกอบรมได้ตามความต้องการ

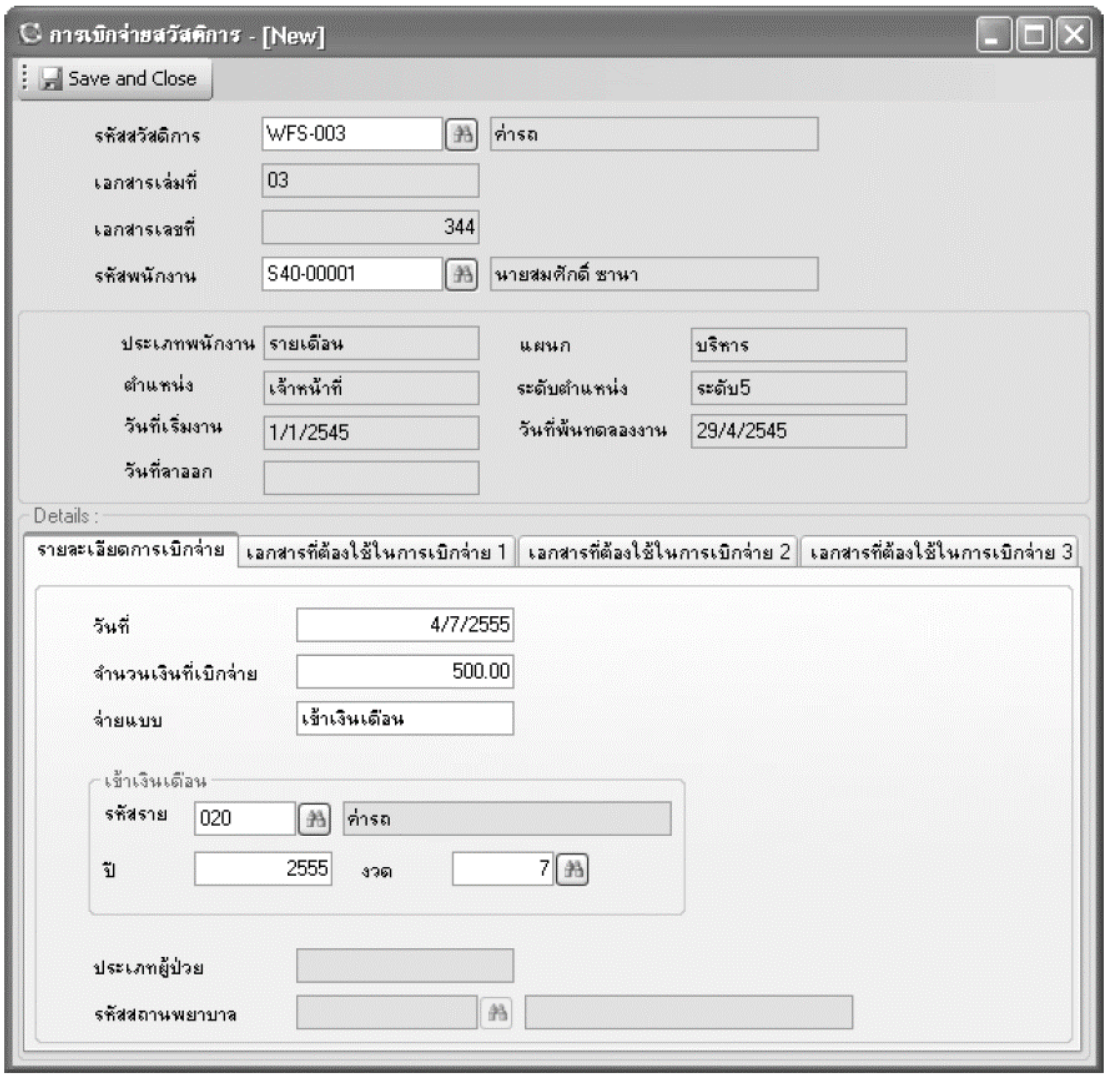


ภาพที่ 5 ระบบฝึกอบรมและพัฒนา

6. ระบบสวัสดิการ

ระบบสวัสดิการถือเป็นระบบที่จะช่วยบริหารจัดการสวัสดิการของบุคลากร ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลบุคลากรมาเป็นฐานในการการวางแผนและการจัดระบบงานด้านสวัสดิการ สำหรับการตั้งงบประมาณของแต่ละประเภทสวัสดิการ และบันทึกการเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆ ของบุคลากร สามารถตรวจสอบยอดที่ใช้ไป ยอดที่คงเหลือของแต่ละประเภทสวัสดิการตามรายบุคคลได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

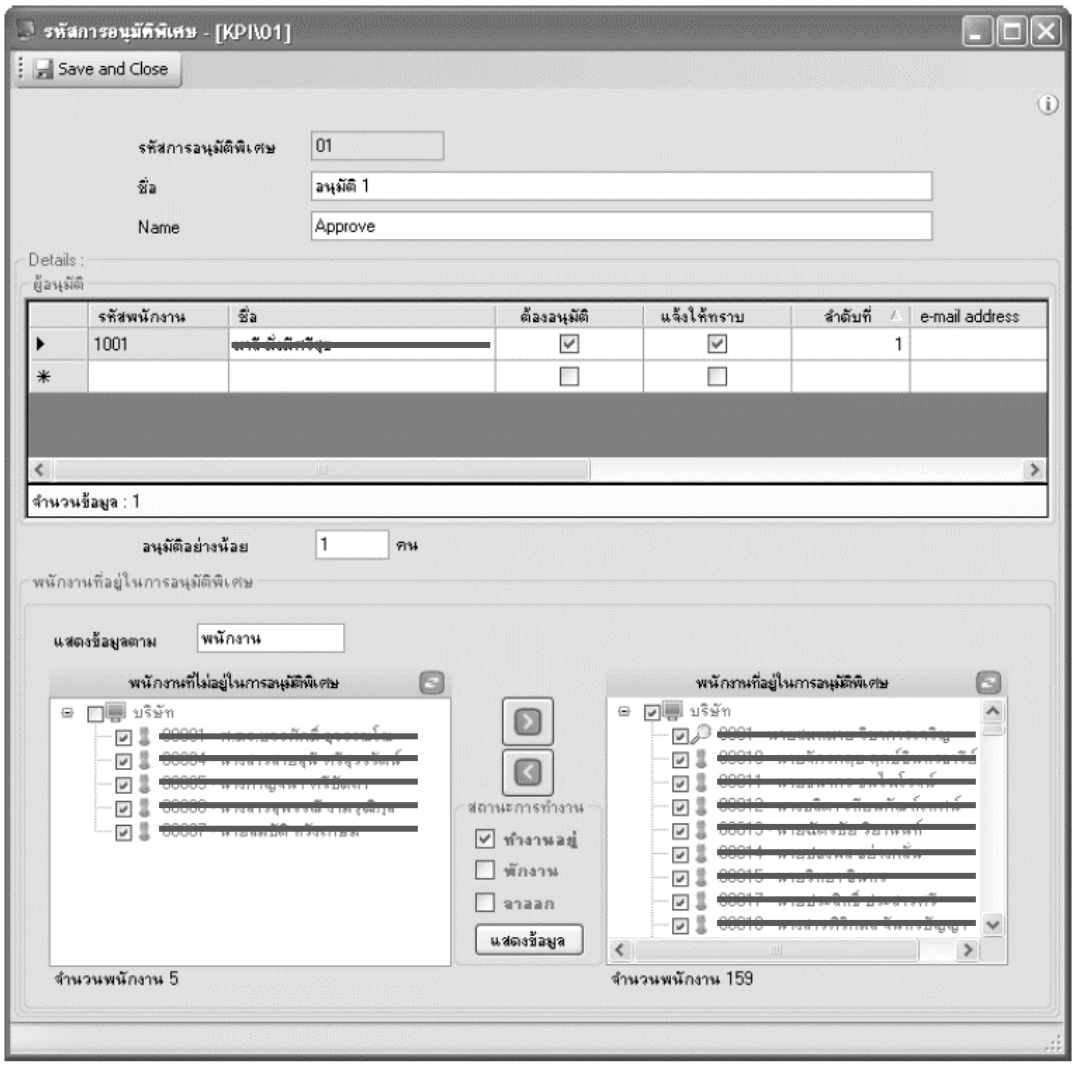


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพที่ 6 ระบบสวัสดิการ

7. ระบบการอนุมัติผ่านเว็บ (Web)

ระบบการอนุมัติผ่านเว็บ (Web) เป็นระบบที่บุคลากรสามารถเข้าถึงระบบเพื่อดำเนินการขออนุมัติ ขอเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ขอเรียกดูหรือพิมพ์สลิปเงินเดือน (Salary Slip) รวมถึงการเรียกดูและพิมพ์ประวัติส่วนบุคคลได้เอง ทั้งนี้ การอนุมัติต่างๆ ก็จะสามารถดำเนินการผ่านระบบ ESS ได้ด้วยการกำหนดการอนุมัติจากเมนู และอนุมัติผ่านเว็บ (Web) ทั้งยังสามารถกำหนดให้มีการแจ้งเตือนผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไปยังผู้ที่ต้องอนุมัติ และแจ้งเตือนไปยังผู้ขออนุมัติหลังจากที่ผ่านการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว โดยองค์กรจะต้องมีเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในกรณีที่มีการกำหนดการแจ้งเตือนผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพที่ 7 ระบบการอนุมัติผ่านเว็บ (Web)

2.1.3 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ถือเป็นแนวคิดในการวางแผนใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แม้ในทางปฏิบัติกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรนั้นจำเป็นต้องสอดคล้องกับภารกิจภายในองค์การ โดยระบบ ERP จะทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในองค์การให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้ในระบบเดียว ทั้งนี้ การดำเนินงานภายในองค์การจะมีระบบข้อมูลพื้นฐาน อันได้แก่ ระบบทางด้านบัญชี การเงิน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบที่เชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการภายนอก ทั้งพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงระบบการบริหารติดตามและประเมินผล ซึ่งในแต่ละระบบจะมีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันก่อให้เกิดการประมวลผลข้อมูลที่ซับซ้อน

ดังนั้นองค์การจะมีข้อมูลที่มากมายและแตกต่างกัน เพื่อช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูลขององค์การ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ นั้นด้วยระบบหรือซอฟต์แวร์เพื่อไม่ให้เกิดข้อมูลที่ซับซ้อน ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ระบบ ERP จึงเป็นส่วนช่วยให้องค์การสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรหรือข้อมูลที่มีอยู่ไปใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ระบบ ERP จึงเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานและฐานข้อมูลขององค์การ ป้องกันการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนระหว่างส่วนงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยกระบวนการที่เป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น (Streamline Workflow) รวมถึงการมีมาตรฐานในความปลอดภัยของข้อมูลและการอัปเดทข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน พร้อมเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ (Analytic Tools) ที่หลากหลายส่งผลให้เห็นภาพรวมขององค์การได้อย่างชัดเจนประกอบการตัดสินใจและบริหารองค์การได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น[4] ซึ่งจะกล่าวถึงนิยามและความหมายของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร รวมถึงพัฒนาการของระบบบริหารทรัพยากรองค์กรตลอดจนการใช้งานระบบ ERP กับการพัฒนาองค์การ ดังนี้

1. **นิยามและความหมายของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP)**

ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นระบบ สารสนเทศที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรขององค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ทั้งในส่วนของการผลิต การขาย บัญชีและการเงิน รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่เกิด ณ ขณะนั้น (real time) ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงาน วางแผน และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ[5]

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นระบบสารสนเทศที่บูรณาการงานหลักต่างๆ ขององค์กร เช่น การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ฯลฯ เข้าด้วยกัน

---

[4] สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, "Enterprise Resource Planning (ERP)," (2020). https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1330-erp.

[5] วาดะ ฮิเดโอ อิโต ฮิโรชิ, สู่การเป็นผู้นำในการใช้ *ERP (Enterprise resource planning)*, trans. อิทธิ ฤทธาภรณ์, 4 ed. (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2546).

โดยเชื่อมโยงกันแบบเรียลไทม์ (real time) เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลหรือสารสนเทศโดยภาพรวมและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที[6]

Enterprise Resource Planning (ERP) หมายถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรรวมขององค์กร คือโปรแกรมสำเร็จรูปที่รวบรวมระบบสารสนเทศต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กรให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของหน่วยงานและและบุคคลต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร[7]

ระบบ ERP เป็นการสร้างระบบสารสนเทศในองค์กร เพื่อทำให้การเชื่อมโยงของกิจกรรมในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยการใช้เครื่องมือที่สามารถรับรู้ข้อมูลหรือสภาพของกิจกรรมต่างๆ ที่กำลังดำเนินงานอยู่อย่างรวดเร็ว และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจด้านการบริหารอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังเป็นระบบสารสนเทศที่สามารถบูรณาการ (Integrate) รวมงานหลัก (Core Business Process) ต่างๆ ในองค์กรทั้งหมด ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารทรัพยากรบุคคลเข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกันอย่างเรียลไทม์ (Real Time)[8]

ERP หรือ Enterprise Resource Planning คือ การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด ระบบ ERP จึงหมายถึงระบบสารสนเทศขององค์กรที่นำแนวคิดและวิธีการบริหารของ ERP มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กรนั่นเอง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)[9]

ดังนั้น จากความหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น สรุปได้ว่า ระบบการวางแผนและการจัดการทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning - ERP) คือ ระบบที่สามารถช่วยจัดการวางแผนการใช้ทรัพยากรโดยนำแนวคิดและวิธีการบริหารทรัพยากรองค์กรมาปฏิบัติในองค์กรอย่างเป็นระบบโดยที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันแบบเรียลไทม์ (real time) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการดำเนินงานภายในองค์การ

---

[6] เจษฎาพร ยุทธธนวิบูลย์ชัย ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล รายงานวิจัย ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้ (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549).

[7] สุภาพร เชิงเอี่ยม พลพธู ปียวรรณ, ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์, 255).

[8] บุณยวีร์ กุลกิตติศักดิ์, ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ *ERP* ของบริษัทซ่อมบำรุงเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันก๊าซแห่งหนึ่ง (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552).

[9] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.), "ERP กับการพัฒนาองค์กร." https://www.etda.or.th/content/1831.html.

ซึ่งเรียกได้ว่า เป็นระบบที่รวมระบบบัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ งานติดตามและประเมินผล รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อช่วยให้การวางแผนและการบริหารทรัพยากรขององค์การมีประสิทธิภาพ

ระบบ EPR จะช่วยให้การจัดการภายในองค์การนั้นดีขึ้นทำให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในกระบวนการจัดการภายในและจัดการฐานข้อมูลขององค์การที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และมีโครงสร้างที่ปรับเปลี่ยนได้ง่ายและครอบคลุมข้อมูลส่วนต่างๆ ขององค์การได้โดยสามารถเชื่อมต่อกันของระบบที่เกี่ยวข้องภายในองค์การ ซึ่งระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบ ERP ที่ต้องการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. พัฒนาการของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP)

จุดเริ่มต้นของระบบ ERP เกิดจากแนวคิดของระบบการวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning: MRP) เริ่มในปี 1960 ระบบการวางแผนทรัพยากรอุตสาหกรรม (Manufacturing Resource Planning) โดยเป็นระบบที่สนับสนุนกระบวนการการผลิต การจัดหาวัสดุที่ต้องใช้ในการผลิต การจัดตารางเวลาในการผลิตสามารถสร้างใบรายการวัสดุ (Bill of Material) และบอกจำนวนของวัสดุที่ต้องการในการผลิตได้

ต่อมาในปี 1970 ก็ได้มีการประยุกต์ใช้งานเป็น Closed Loop MRP ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถในการป้อนกลับข้อมูลการผลิตจริงใน shop floor นอกจากนั้นยังเพิ่มแนวคิด เรื่อง การวางแผนความต้องการกำลังการผลิต (Capacity Requirement Planning) จากความสำเร็จของ Closed Loop MRP ก็เกิดการพัฒนาต่อยอดขึ้นเป็น MRP II หรือ Manufacturing Resource Planning ซึ่งได้รวมการวางแผนและบริหารทรัพยากรการผลิตอื่นๆ นอกจากการวางแผนและควบคุมกำลังการผลิต และวัตถุดิบการผลิต เข้าไปในระบบด้วย

ในปี 1980 มีการพัฒนาไปสู่ MRP II เป็นแนวคิดที่ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตให้สามารถใช้ได้ทั้งองค์กรของธุรกิจที่หลากหลาย โดยการรวมระบบงานหลักทุกอย่างในองค์กรเข้ามาเป็นระบบเดียวกัน นั่นคือระบบ ERP ที่เกิดขึ้นจากความต้องการที่จะสามารถตัดสินใจในด้านธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และแบบเรียลไทม์ โดยอาศัยข้อมูลทุกชนิดจากทุกระบบงานในองค์กรที่ระบบนำมาบันทึกเก็บไว้ในฐานข้อมูลรวมเดียวกัน และ ERP เปลี่ยนไปเป็น ERP MRP II เป็นแนวคิดที่ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต ERP ได้

ขยายแนวคิดของ MRP II ให้สามารถใช้ได้ทั้งองค์กรของธุรกิจที่หลากหลาย โดยการรวมระบบงานหลักทุกอย่างในองค์กรเข้ามาเป็นระบบเดียวกันลักษณะของระบบ ERP

ภาพที่ 8 พัฒนาการของระบบการวางแผนและการจัดการทรัพยากรองค์กร

3. ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) กับการพัฒนาองค์การ

ระบบ EPR นับเป็นระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชี การเงิน งบประมาณ และพัสดุ การบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อช่วยให้การวางแผนและการบริหารทรัพยากรภายในองค์กรมีประสิทธิภาพทั้งยังช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- **“Real Time”** หมายถึง การมีข้อมูลในลักษณะที่เป็นปัจจุบัน หากข้อมูลในระบบ ERP มีการปรับปรุงในฐานข้อมูลควรปรับปรุงทันทีเช่นกัน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการทำบัญชี การปิดบัญชีทุกวัน ฯลฯ
- **“การเชื่อมโยงข้อมูล”** ระบบ ERP ประกอบด้วยข้อมูลจากหลายส่วนด้วยกัน โดยข้อมูลบางส่วนมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจะต้องมีการใช้ข้อมูลเชื่อมต่อกันได้ ซึ่งระบบ ERP จะต้องมีความสามารถในการจัดการความเชื่อมโยงนี้ได้เป็นอย่างดี
- **“ฐานข้อมูลกลาง”** จากการที่มีความเชื่อมโยงของข้อมูลจากหลายส่วน ระบบ ERP ควรใช้ข้อมูลที่เหมือนกันร่วมกัน ดังนั้นจึงควรใช้ฐานข้อมูลกลางเพื่อจัดการข้อมูลส่วนที่เหมือนกัน (ข้อมูลที่เหมือนกัน เช่น หน่วยงาน พนักงาน ฯลฯ) เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และมีความถูกต้องของข้อมูลที่สุด โดยต้องมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และการกำหนดลำดับการเข้าใช้ข้อมูล เช่น ในการแก้ไขกำหนดให้ส่วนงานใดเพียงส่วนงานเดียวเท่านั้นในการแก้ไข

- **“การอธิบายการทำงานของระบบด้วย Business Scenario และ Business Process”** โดยระบบ ERP ควรรองรับ Business Process ที่หลากหลาย เพื่อให้องค์กรที่ต้องการนำระบบไปใช้งานสามารถปรับเข้ากับ Business Scenario ขององค์กรนั้น ๆ ได้

ซึ่งสถาบันได้มีการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลขององค์กร ให้มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การวางแผน สามารถนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้ โดยมีการจัดซื้อจัดจ้างระบบบริหารทรัพยากรองค์กรใน ปี 2555 โดยระบบบัญชี การเงิน พัสดุ และงบประมาณ ผ่านโปรแกรม Microsoft Dynamic AX 2009 ระบบบริหารงานบุคคล ใช้โปรแกรม HRlogics และ ระบบงบประมาณ ระบบติดตามและประเมินผลทำงานผ่านเว็บ โดยการ Customize ดึงข้อมูลจาก Microsoft Dynamic AX 2009 มาจัดการอยู่ในรูปแบบเว็บไซต์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 - 2549[10] ได้กำหนดความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้างการนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและการส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้ มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยส่วนอุปกรณ์ (Hardware) ส่วนคำสั่ง (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และระบบการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียม หรือเครื่องมือสื่อสารใดๆ ทั้งที่มีสายและไร้สาย

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2548)[11] กล่าวว่า คำว่า ICT เริ่มนำมาใช้โดยคณะกรรมาธิการการศึกษาของรัฐสภาอังกฤษ เนื่องจากเห็นว่า การใช้คำว่า IT หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ยังขาดความชัดเจน

---

[10] สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), "แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549." https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/ict-master-plan/.

[11] ครรชิต มาลัยวงศ์, "เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา." http://www.drkanchit.com/general_articles/articles/general_24.html.

ควรเพิ่มคำว่า Communication เข้าไปด้วย ต่อจากนั้นมาทางองค์การศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือยูเนสโก (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization: UNESCO) จึงเริ่มใช้ตามและแพร่หลายไปทั่วโลก แต่ความหมายของคำว่า ICT และ IT ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ประการใด

ไพรัช ธัชยพงษ์ (2543)[12] ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ ภาษา ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ ที่มีประโยชน์ในการสื่อสารความหมายระหว่างคน ระบบโทรคมนาคมสามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เชื่อมโยงไปได้ทั่วโลก และเทคโนโลยีทั้ง 2 ประเภท ได้รับการพัฒนาให้เป็นเนื้อเดียวกันมากขึ้น ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของระบบดิจิตอลสารสนเทศที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ก็ออกแบบมาในรูปของสื่อประสม (Multimedia) อาจกล่าวได้ว่า ตัวเลข (Numeric) ตัวอักษร (Text) เสียง (Audio) ภาพนิ่ง (Still Picture) และภาพเคลื่อนไหว (Video) ครบถ้วนของทุกรูปแบบที่มนุษย์จะสื่อความกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ยืน ภู่วรวรรณ (2540)[13] เทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คือ ระบบองค์การไว้ในถึงข้อมูลที่เรียกว่า ฐานข้อมูล (Database) บวกกับเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลไปตามสารสื่อสาร (Data Communications) ทำให้สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออกไปทั่วเมือง ทั่วประเทศ ทั่วโลกได้

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายความรวมถึง การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงการสื่อสารมาใช้ประกอบการวิเคราะห์หรือประมวลผลที่มีความชัดเจนที่เป็นประโยชน์ในการสื่อสารที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งหากมองว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสื่อสารและการรวมรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและลดขั้นตอนในการดำเนินงาน สำหรับการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายแล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนและการบริหารงานภายในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

[12] ไพรัช ธัชยพงษ์, วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไทยจากอดีตสู่อนาคต (กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2543).

[13] ยืน ภู่วรวรรณ, การสื่อสารข้อมูลและไมโครคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2540).

2.2.2 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีขององค์การ

นักวิชาการที่เสนอแนวคิดการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเลวิน และเวเบอร์ (Lavin, 1972 and Weber, 1947) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์การว่าเป็นกระบวนการการประสานความร่วมมือในเรื่องความคิดและการปฏิบัติต่างๆ ที่นำเข้ามาสู่ชีวิตองค์การ นักทฤษฎีองค์การร่วมสมัยยังคงศึกษาอย่างต่อเนื่องในปรากฏการณ์นี้ แต่มักจะเรียกข้อเสนอว่า “ทฤษฎีการจัดการความรู้” หรือ “การเรียนรู้ขององค์การ” มากกว่าที่เรียกว่า “การเปลี่ยนแปลงองค์การ” ขณะที่ผู้ศึกษาเรื่องการเรียนรู้ขององค์การและการจัดการความรู้มักจะเรียนรู้แนวคิดเหล่านี้บนฐานของทฤษฎีไซเบอร์เนติก (Cybernetic theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่สำคัญและเป็นรากฐานของการพัฒนาสังคมสื่อสาร (Cyber society) เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันก็คือ ไซเบอร์เนติกส์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการสื่อสารและการควบคุมภายในสัตว์และในเครื่องจักร ซึ่งนำเสนอโดยนอร์เบิร์ต ไวเนอร์ (Norbert Wiener, 1948) ที่แสดงให้เห็นบทบาทสำคัญของสารสนเทศในการเสริมสร้างและดำรงสังคมมนุษย์ โดยอาศัยกลไกการป้อนเข้าและป้อนกลับ (Feedforward-feedback mechanism) ภายในระบบชีวิตและระบบสังคม ซึ่งถือเป็นหน่วยที่มีชีวิตเช่นเดียวกัน ชีวิตและสังคมจะเจริญและพัฒนาไปได้ก็โดยการพัฒนาระบบสื่อสารที่สามารถถ่ายทอดแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออีกหนึ่งทฤษฎีคือ ทฤษฎีเครือข่ายไซเบอร์ ในทศวรรษที่ 1940 และ 1950 นักวิทยาศาสตร์หลายคนพยายามจะหาความเชื่อมโยงระหว่างประสาทวิทยา ทฤษฎีสารสนเทศ และไซเบอร์เนติกส์ นักวิจัยบางคนได้สร้างเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อสร้างความฉลาดขั้นต้นขึ้นมาเลยทีเดียว ในขณะที่การควบคุมผลป้อนกลับ ซึ่งอธิบายองค์การในฐานะที่เป็นระบบที่แก้ไขความผิดพลาดของตนเอง (Self-correcting Systems) และอาศัยการดำเนินกิจกรรมประจำวันขององค์การเป็นหลัก ทฤษฎีการเรียนรู้แบบไซเบอร์ใช้พื้นฐานธุรกิจทั่วไปเป็นหลัก เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ระบบการจัดการข้อมูล (MIS) การควบคุมระบบการเงิน การคลัง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่องค์การในปัจจุบันต้องเผชิญกับความกดดันที่เพิ่มขึ้นในการสร้างนวัตกรรม และการสร้างนวัตกรรมมักจะเป็นเรื่องของข้อยกเว้นต่างๆ ที่ไม่ใช่เรื่องของงานที่เป็นกิจวัตรประจำวัน การจัดการแบบเดิมหรือแบบพื้นฐานจึงถูกเขย่าด้วยความต้องการจำนวนมากที่จะเปลี่ยนแรงบังคับทั้งหลายของอำนาจที่ครอบครองอยู่ในระบบโครงสร้างตามลำดับขั้นบังคับบัญชาให้เป็นโครงสร้างแบบราบในมุมมองของนักทฤษฎีองค์การแบบสมัยใหม่

นวัตกรรมขององค์การส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากจินตนาการของใครเพียงคนเดียวตามที่มักเข้าใจกัน ในองค์การขนาดใหญ่นั้น ความคิดสร้างสรรค์สุดยอดไม่ได้มาจากผู้นำหรือนักคิดเพียงคนเดียวเท่านั้น แต่เป็นความคิดที่มาจากคนซึ่งมีความคิดสร้างสรรค์ทั่วๆ ไปในองค์การ แล้วจึงค่อยๆ สังเคราะห์ (Synthesize) จนจินตนาการนั้นกลายเป็นทัศนคติที่เป็นไปได้ (Bary Hamel, 1994) อาทิ การปรับปรุงพัฒนาในเรื่องที่มองเห็นและจับต้องได้ง่ายเป็นสิ่งแรกนั้นคือ เทคโนโลยี เทคโนโลยี

การผลิตขององค์การเป็นสิ่งที่กำหนดรูปร่างองค์การ (Woodward, 1958) เพราะโครงสร้างองค์การลักษณะต่างๆ นั้นถูกขับเคลื่อนด้วยวิธีการและเทคโนโลยีในการผลิตซึ่งองค์การแต่ละแห่งได้ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่บริษัทได้ออกแบบสร้างขึ้นตามความต้องการของตลาด ซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าหรือบริการขององค์การ ในความหมายต่อมา เทคโนโลยีเป็นการนำเอาเทคนิคความรู้ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้ไปสู่การแข่งขันได้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สมาชิกองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์และสามารถคิดค้นผลผลิตที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์การ ช่วยในการควบคุมประสิทธิภาพและคุณภาพของผลผลิตและบริการ ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้สมาชิกองค์การสามารถพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ได้ ประการสำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงองค์การด้วยเทคโนโลยีนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม โดยธรรมชาติแล้วเทคโนโลยีมักเอาชนะวัฒนธรรมเดิมได้เสมอเมื่อมีเงื่อนไขที่เหมาะสม โดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีมาบรรจบกับความต้องการใหม่ๆ ของสมาชิกองค์การซึ่งเป็นพลเมืองรุ่นใหม่ ในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ของบริบทภายในและภายนอกหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลง อาทิ เกิดกระแสปฏิรูประบบราชการ กระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและบริบทของการจัดการของโลกที่เปลี่ยนไป องค์การต้องการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมเพื่อสร้างค่านิยมและพฤติกรรมใหม่ของบุคลากร เทคโนโลยีจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดกติกาหรือสร้างแบบแผนใหม่ในเรื่องค่านิยมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้เกิดการบริหารคุณภาพของการผลิตและบริการที่เป็นระเบียบ มีมาตรฐาน ยุติธรรม ในที่สุดแล้วการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีขององค์การทั้ง 2 ความหมายจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมหรือก่อให้เกิดวัฒนธรรมอย่างใหม่ขึ้นในองค์การ และสามารถนำองค์การไปสู่อุดมคติ (Ideology) หรือปรัชญาใหม่ในการบริหารคุณภาพของการผลิตสินค้าและการให้บริการได้[14]

เมื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้วยเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นง่ายการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การถือเป็นเรื่องที่จะสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์การมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสามารถเป็นตัวขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุตามเป้าหมาย ทั้งยังมีส่วนให้การปรับปรุงคุณภาพและการให้บริการที่สามารถควบคุมประสิทธิภาพและคุณภาพของผลผลิตและยังส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์การเกิดการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมเพื่อสร้างค่านิยมและพฤติกรรมใหม่ๆ ในการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน

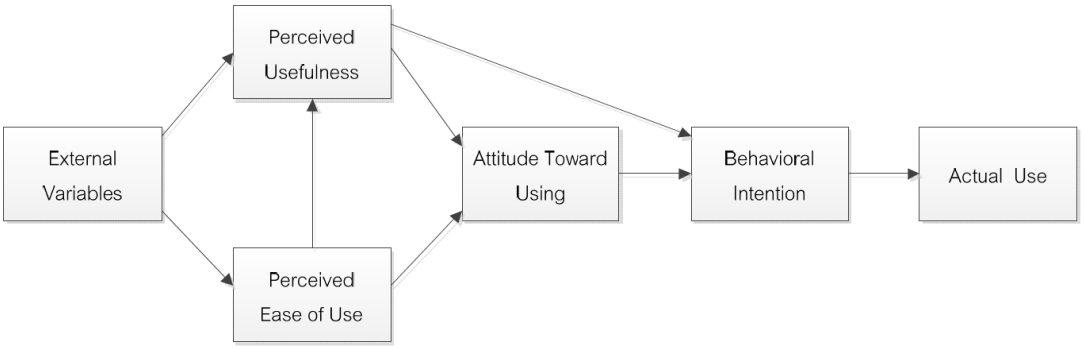
[14] ชนิดา จิตตรุทธะ, ทฤษฎีองค์การ: ปรัชญา กระบวนทัศน์ และแนวคิด, 2 ed. (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561).

2.2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่ขยายองค์ความรู้ที่ต่อยอดมาจากแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่ถูกเสนอไว้โดย Fishbein and Ajzen (1975) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Beliefs) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) ตามแนวคิดที่ว่ามนุษย์โดยปกติแล้วเป็นผู้มีเหตุผล พฤติกรรมของปัจเจกบุคคลจึงไม่ได้เกิดขึ้นโดยขาดการพิจารณามาก่อน ดังนั้น การที่บุคคลจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมอย่างได้อย่างหนึ่งนั้นจะเกิดจากความตั้งใจและเหตุผลถือเป็นแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยการประเมินระดับการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ ซึ่งความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนที่ประกอบในแบบจำลอง เริ่มจากการพิจารณาถึงตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ในสองลักษณะ คือ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) แสดงถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ นั้นหมายความถึง หากผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการใช้งาน ผู้ใช้จะรับรู้ถึงเทคโนโลยี และนอกจากตัวแปรภายนอกแล้ว การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานถือเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยี และจากแบบจำลอง พบว่า หากผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ รวมทั้งรับทราบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถนำมาใช้งานได้ง่ายและส่งผลกับทัศนคติต่อการใช้งาน (attitude toward using) ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (behavioral intention) ในการใช้งาน และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง (actual use)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แต่ในบางกรณี อาจมีผู้ใช้ที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบและสามารถมีพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานได้เลย โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติต่อการใช้งานในรูปแบบอื่นๆ มาก่อน ซึ่งจะสังเกตบนแผนภาพของแบบจำลองได้ว่ามีเส้นลากจากการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ตรงไปยังพฤติกรรมความตั้งใจที่ไม่ผ่านทัศนคติต่อการใช้งาน และเมื่อ Davis, Bagozzi and Warshaw ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการศึกษาติดตามระยะยาวกับผู้ใช้ จำนวน 107 คน โดยทำการวัดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ หลักจากที่ได้แนะนำวิธีการใช้งานระบบไปแล้วหนึ่งชั่วโมง และวัดซ้ำอีกครั้งใน 14 สัปดาห์จากนั้น ผลการทดสอบทั้งสองครั้งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจกับการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง โดยที่การรับรู้ถึงประโยชน์จะมีอิทธิพลสูงสุดต่อพฤติกรรมความตั้งใจของผู้ใช้งาน ผลการทดลองยังพบอีกว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลไม่มากนัก (แต่มีนัยสำคัญ) ต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานและจะลดลงเรื่อยๆ เมื่อเวลาผ่านไป

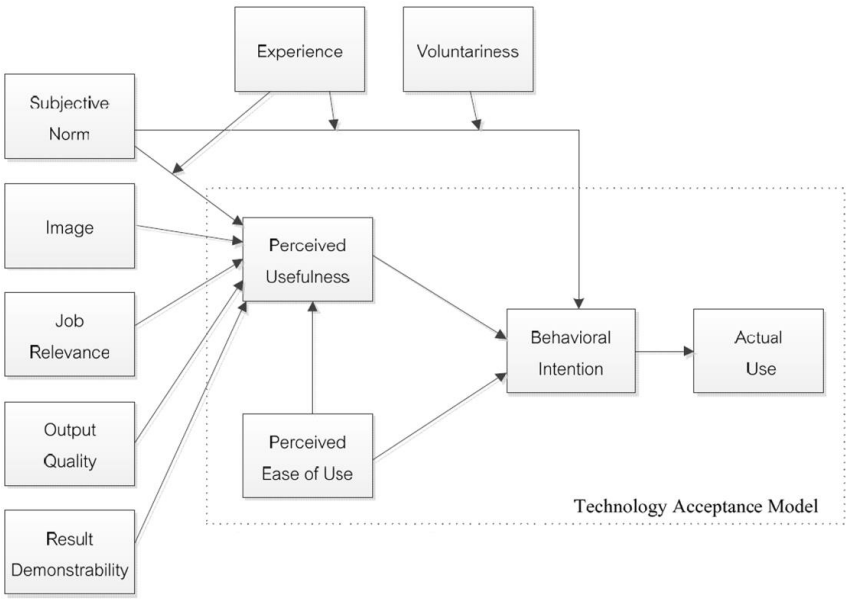


ภาพที่ 9 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
ที่มา : Davis, Bogozzi and Warshaw, 1989

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญที่ค้นพบจากการทดลองนี้ คือ ทั้งการรับรู้ถึงความมีประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานจะมีอิทธิพลโดยตรงกับพฤติกรรมความตั้งใจ ดังนั้นจึงสามารถตัดทัศนคติต่อการใช้งานออกไปจากแบบจำลองนี้ได้ Davis, Bagozzi and Warshaw แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีหลักจากการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว แต่ถึงอย่างนั้น แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีก็ถูกวิจารณ์ถึงข้อบกพร่องที่ไม่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการละเลยปัจจัยที่มีความสำคัญมาร่วมพิจารณาในแบบจำลอง อาทิ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านมนุษย์และสังคมที่อาจมาจากการรับเทคโนโลยีใหม่ และการนำมาใช้ประโยชน์ (ผลกระทบที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร หรือรายละเอียดขั้นตอนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน) วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ใช้รายงานข้อมูลการใช้ด้วยตนเอง (self-reported use data) เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถูกวิจารณ์ว่าใช้วิธีการวัดแบบจิตพิสัยที่ไม่มีความน่าเชื่อถือเท่ากับการเก็บข้อมูลจากการใช้งานจริง นอกจากนั้น นักวิจัยบางท่านยังระบุว่า บางครั้งแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีอาจให้ผลลัพธ์ที่ไม่คงเส้นคงวา โดยเฉพาะการนำมาใช้ในการวิจัยเชิงประจักษ์ (empirical research)

แต่ต่อมา Venkatesh and Davis ได้เสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model 2 : TAM 2) โดยนำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาปรับปรุงในข้อจำกัดของแบบจำลองที่ยังขาดการอธิบายถึงตัวแปร หรือปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ Venkatesh and Davis ได้เพิ่มปัจจัยอีก 7 ตัวเข้าไปในแบบจำลอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถูกระบุว่าเป็นสาเหตุที่มาก่อนการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ และถูกแบ่งออกเป็นสองกลุ่มหลัก คือ กลุ่มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม และกลุ่มของปัจจัยที่มีลักษณะประจำของระบบ ปัจจัยสองกลุ่มนี้ถูกนำมาใช้ประกอบกันเป็นโครงสร้างของแบบจำลอง และปัจจัยที่อยู่ในกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อสังคม คือ บรรทัดฐานเชิงจิตพิสัย และภาพลักษณ์ ส่วนปัจจัยอื่นที่เหลือจะ

อยู่ในกลุ่มลักษณะประจำของระบบ คือ ความเกี่ยวข้องกับงาน ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ นอกจากนั้นในแบบจำลองจะมีตัวแปรที่จัดเป็นตัวดำเนินการ คือ ความสมัครใจ ซึ่งเป็นระดับของการรับรู้ถึงการที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้โดยความสมัครใจ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นระดับของการชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา[15]



ภาพที่ 10 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2)
ที่มา : Venkatesh and Davis, 2000

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959) เฟรเดอริค เฮอร์เบิร์ก ร่วมกับ เบอร์นาร์ด มอสเนอร์ และบาร์บารา ซนีย์เดอร์แมน เสนอข้อค้นพบในทฤษฎีทรัพยากรมนุษย์ด้วยทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ถึงปัจจัยที่ใช้สำหรับจูงใจบุคคลในองค์การแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (motivation Factors) และปัจจัยสุขวิทยา (hygienic factors) ซึ่งปัจจัยจูงใจเกิดจากสัญชาตญาณภายในของผู้ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจมากกว่าการกระทำในขณะที่ปัจจัยสุขวิทยาไม่สามารถนำไปสู่การจูงใจในระดับสูง แต่ใช้ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ปัจจัยทั้งสองชนิดผันแปรตามความพอใจของบุคคล จากธรรมชาติของงานอย่างหนึ่งไปสู่อีก

[15] ปราโมทย์ ลืมนาม, "แนวคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี," วารสารการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 9 (2554).

อย่างหนึ่ง ปัจจัยที่ 2 ทำหน้าที่แตกต่างกันในการส่งผลดังกล่าว ปัจจัยสุขวิทยาไม่สามารถเป็นแรงขับให้คนพอใจและทำงานมากขึ้น แต่ทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายและการบริหารขององค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การให้คำปรึกษาหรือสอนงาน สถานภาพหรือตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงื่อนไขของงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยจูงใจสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนขยันทำงานมากขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับ ตัวงาน ความรับผิดชอบ การส่งเสริมความก้าวหน้า ความเติบโตของบุคคล

ข้อเสนอสำคัญของเฮอร์สเบิร์ก มอสเนอร์ และชนีย์เดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959) คือ การที่ผู้บริหารมุ่งเน้นความสำคัญไปที่ปัจจัยสุขวิทยาเพื่อจูงใจคนให้ทำงานนั้นจะไม่เกิดผล แต่องค์การและผู้บริหารควรจัดหาปัจจัยที่เปิดโอกาสให้ปัจเจกบุคคลได้มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น สามารถประสบผลสำเร็จและเติบโตขึ้น เพราะว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยอย่างเดียวกันกับปัจจัยที่สามารถทำให้ปัจเจกบุคคลได้บรรลุถึงศักยภาพหรือความต้องการในการประจักษ์ตน ปัจเจกบุคคลที่ต้องการเติบโตอย่างแรงกล้าจะมีการตอบสนองทางบวกในเรื่องของผลงาน ทั้งนี้ เรื่องสำคัญที่ผู้บริหารองค์การควรตระหนัก คือ ปัจเจกบุคคลสามารถมีทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้ในเวลาเดียวกัน ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน ผู้บริหารต้องพิจารณาผลสืบเนื่องของความต้องการที่ไม่บรรลุให้ดี และเรียนรู้ที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องด้วยความเข้าใจที่กว้างขึ้น เพราะว่าปัจเจกบุคคลที่มีความขัดแย้งและความคับข้องใจจะไม่สามารถให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่องค์การเนื่องจากขาดความพึงพอใจในงาน แต่ปัจเจกบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตน โดยการบรรลุเป้าหมายของการทำงานที่ตนเองตั้งไว้ จะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานและให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์การ ดังนั้น การให้ปัจจัยการจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของปัจเจกบุคคลที่มีลักษณะความต้องการแตกต่างกันจึงเป็นทางออกที่สมเหตุสมผลและเหมาะสม[16]

กล่าวคือ การมุ่งเน้นความสำคัญไปที่ปัจจัยสุขวิทยาเพื่อจูงใจให้คนทำงานนั้นไม่เกิดผลเสียทีเดียว แต่การจัดการควรเสนอโอกาสให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และเติบโตขึ้น ปัจเจกบุคคลที่มีความต้องการเจริญเติบโตสูงจะตอบสนองในแง่บวกเพื่อทำให้งานนั้นมีผลดียิ่งขึ้น และปัจเจกบุคคลสามารถมีความรู้สึกพึงพอใจสูงและไม่พึงพอใจเลยก็ได้ในเวลาเดียวกัน และเมื่อนำมาศึกษาและวิเคราะห์ถึงการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองสิ่งที่จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ตัวบุคลากรนั้นมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบภายใต้บริบทวัฒนธรรมในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งหากปัจจัยจูงใจสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรู้สึกถึงความพึงพอใจและ

[16] ชนิดา จิตตรุทธะ, ทฤษฎีองค์การ: ปรัชญา กระบวนทัศน์ และแนวคิด.

ยอมรับในการใช้งานระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เสนอโดย วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom, 1998) ที่มุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมาย การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการบรรลุและโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว แนวคิดนี้เสนอรูปแบบการจูงใจ ดังนี้

Motivation = E V I
(Expectancy Valence Instrumentality)

ความคาดหวัง (E: Expectancy) คือ การรับรู้ของบุคคลถึงความน่าจะเป็น หรือความเป็นไปได้ ที่ความพยายามจะนำไปสู่ผลงาน ความคาดหวังจะมีตั้งแต่ 0 จนถึง 1 เช่นเดียวกับความน่าจะเป็น คุณค่าของผลตอบแทน (V: Valence) คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลที่จะเกิดขึ้น บุคคลมีความชอบและความต้องการที่จะบรรลุผลดังกล่าวมากน้อยเพียงไร อาทิ บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและเด่นในสังคม จะให้ความสำคัญกับชื่อตำแหน่งและการได้รับเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งในเรื่องนี้จะมีทั้งคุณค่าทางบวกและทางลบ การเป็นเครื่องมือ (I: Instrumentality) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ผลงานจะนำไปสู่ผลที่ต้องการ หรือความสัมพันธ์ระหว่างผลที่เกิดขึ้นและรางวัลซึ่งเป็นผลระดับที่ 1 คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการพยายามในการทำงานหรือผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน และระดับที่ 2 คือ ผลที่เกิดขึ้นจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น ความก้าวหน้า การได้เลื่อนตำแหน่ง หรือ รางวัล ซึ่งในทางสถิติค่าของการเป็นเครื่องมือจะอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0

แนวความคิดตามทฤษฎีความคาดหวังมีความเชื่อว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดออกมาขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงไร หากมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ระดับที่ 1 และระดับที่ 2 มาก บุคคลก็จะมีความพยายามในการปฏิบัติงานมาก (มีแรงจูงใจมาก) ซึ่งในเรื่องของความคาดหวังนี้ บุคคลจะมีความคาดหวังมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้นด้วยว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ความคาดหวังและความสามารถจะทำให้บุคคลพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลงาน ผลงานจะถือเป็นผลลัพธ์ระดับที่ 1 ซึ่งจะเป็น

เครื่องมือนำไปสู่การได้รับรางวัล อันเป็นผลระดับที่ 2 และผลระดับที่ 2 นี้ จะขึ้นอยู่กับบุคคลว่าให้คุณค่ากับรางวัลมากน้อยเพียงไร หากบุคคลรับรู้ว่ารางวัลมีคุณค่าก็จะนำไปสู่ความพยายาม และแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งรูปแบบของทฤษฎีความคาดหวังสามารถแสดงตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวัง ดังนี้

ตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวัง

ความพยายาม (Effort) →	ผลงาน (Performance) →	รางวัลที่ได้รับ เช่น เงิน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง
ความคาดหวัง (Expectancy)	ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)	คุณค่า Value
ความสามารถในการปฏิบัติ (Can I do)	สิ่งที่ได้รับจากผลงาน (What do I get for performance)	คุณค่าของรางวัล (Do I value for reward)

ที่มา : วันชัย มีชาติ, **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**, หน้า 91 ดัดแปลงจาก Andrew D. Szilagyi Jr. and Marc J. Wllace Jr., **Organizational Behavior and Performance**, 124 และ Joseph M. Putti, Harold Hoontz and Heinz Weihrich, **Essentials of Management and Asian Perspective** (Singapore: McGraw-Hill, 1998), 338

จากทฤษฎีความคาดหวัง จะเห็นว่า แรงจูงใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คุณค่าของรางวัลหรือผลที่ได้รับ การที่ผลงานเป็นเครื่องมือไปสู่รางวัล และความคาดหวังการที่ความพยายามจะนำไปสู่ผลงานและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ประการในการนำไปสู่แรงจูงใจ จะต้องมีค่าสูงทั้งหมด แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงจะสูงตามไปด้วย หากมีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมีค่าต่ำ แรงจูงใจจะอยู่ในระดับที่ต่ำลงมาทันที และเมื่อความคาดหวังหรือความพยายามที่จะก่อให้เกิดผลงานหรือความสามารถที่จะทำงานนั้นได้ต่ำหรือไม่มีก็จะทำให้แรงจูงใจต่ำไปด้วย เมื่อบุคคลรู้ว่าไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดผลได้ก็ไม่อยากจะปฏิบัติแรงจูงใจก็จะต่ำไปด้วย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับ

ความคาดหวังมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความสามารถในการอธิบายแรงจูงใจของบุคคลได้มากขึ้น และสามารถทดสอบได้มากขึ้น ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังได้มีการเสนอแนวความคิดและปรับปรุงขึ้น โดย Lyman W. Porter and Edward E Lawler III โดยได้เสนอรูปแบบของทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจคนให้แสดงพฤติกรรมออกมาจะต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อรางวัล โดยเฉพาะคุณค่าของรางวัลที่บุคคลได้รับให้คุณค่าแก่รางวัลเพียงใด ความคาดหวังและคุณค่าของรางวัลจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลพยายามและการที่บุคคลจะพยายามหรือถูกจูงใจมากขึ้น ยังขึ้นอยู่กับการรับรู้บทบาทของตนเองว่ามีบทบาทและความสามารถในการปฏิบัติงานประกอบกับบุคคลผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่า เมื่อแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติแล้วจะนำไปสู่ผลงานที่เกิดขึ้นและรางวัลที่ต้องการ ดังนั้นรูปแบบการจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังจะเป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและแนวความคิดอื่นๆ เข้ามาอธิบายพฤติกรรมของบุคคล การที่จะสามารถจูงใจคนได้จึงจำเป็นต้องรู้ถึงความต้องการของบุคคลและคุณค่าของรางวัลแต่ละแบบที่มีต่อแต่ละบุคคล ความสามารถของบุคคล และการรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์การ ตลอดจนการทำให้ทุกคนทราบถึงความพยายามที่แต่ละบุคคลปฏิบัตินั้นจะนำไปสู่รางวัลที่พวกเขาต้องการ ทฤษฎีความคาดหวังจึงมีความสลับซับซ้อน และผู้ที่จะสามารถปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้จะต้องมีความรู้อย่างกว้างขวาง ซึ่งแนวความคิดด้านความคาดหวังนี้จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ในองค์การได้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนได้[17]

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังนั้นจะต้องมาจากการสร้างแรงจูงใจที่ขึ้นอยู่กับคุณค่าของผลที่ได้รับ การที่ผลงานเป็นเครื่องมือสู่รางวัล และความคาดหวังหรือความพยายามไปสู่ผลงานที่จะต้องมีค่าสูงทั้งหมดจึงจะส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจ หากองค์การต้องการให้บุคลากรมีความคาดหวังก็จะต้องเพิ่มความพยายามให้กับบุคลากรให้บรรลุผลที่คาดหวัง รวมถึงการให้รางวัลเมื่อมีการบรรลุผลที่ตั้งไว้ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม แต่ทั้งนี้ความต้องการของบุคลากรภายในองค์การอาจจะมีจำนวนมากและหลากหลาย ซึ่งคุณค่าของความต้องการของแต่ละบุคคลก็จะมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และวางระบบการให้รางวัลที่เหมาะสมต่อความต้องการของตัวบุคลากรก็จะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังที่ต้องการให้บุคคลบรรลุเป้าหมาย

[17] วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ, 2 ed. (กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551).

2.2.6 ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี

ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Window, 1955) ซึ่งผู้พัฒนาทฤษฎีคือ โจเซฟ ลุฟท์ และแฮรี่ อิงแฮม (Joseph Luft and Harry Ingram) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งใช้แบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อใช้เป็นแบบการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่ร่วมกันในสังคมเพื่อให้สามารถเข้าใจความสัมพันธ์และสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในลักษณะที่รู้ตัว

1. พื้นที่เปิดเผย (Open Area) คือ พื้นที่แสดงพฤติกรรมภายนอกที่อย่างเปิดเผย เป็นพฤติกรรมที่แสดงเจตนาถึงการรู้จักตัวตนที่แสดงออกมา มีจุดมุ่งหมายที่ให้บุคคลอื่นรับรู้ถึงพฤติกรรมและเจตนาของตัวเอง แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรับรู้พฤติกรรมและเจตนาของผู้อื่น กล่าวคือ การรู้จักตนเอง และผู้อื่นก็รู้จักเราเช่นกัน หากมีความสัมพันธ์ที่สนิทสมกันมาก พื้นที่จะเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น หมายถึง บุคคลจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบและเปิดเผยตัวตนเพื่อให้ผู้อื่นสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดบกพร่องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อไป
2. พื้นที่บอด (Blind Area) คือ พื้นที่แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกโดยไม่รู้ตัว ไม่มีจุดมุ่งหมาย และไม่มีเจตนาที่จะแสดงออก แต่บุคคลอื่นสามารถสังเกตได้ ซึ่งทำให้ไม่รู้จุดบกพร่องของตนเอง แต่บุคคลอื่นรู้เท่ากับว่าเป็นการหลงทางและไม่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา
3. พื้นที่ลับหรือซ่อนเร้น (Hidden Area) คือ พื้นที่มีพฤติกรรมลึกลับ หรือมีความรู้สึกบางอย่างที่เก็บซ่อนไว้ในใจไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ มีเพียงตนเองเท่านั้นที่รู้ ซึ่งพฤติกรรมนี้มักจะเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่แสดงพฤติกรรมออกมาเพราะต้องการปิดบัง หรืออาจแสดงพฤติกรรมอื่นเพื่อปกปิด วิธีแก้ไขคือ การเปิดใจให้กับตนเอง และเปิดใจให้กับบุคคลอื่น
4. พื้นที่มืดมน (Unknown Area) คือ พื้นที่ที่พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่แสดงออกโดยไม่รู้ตัว ไม่เคยรู้ไม่เคยเข้าใจ และบุคคลอื่นก็ไม่เคยรู้ไม่เคยสนใจมาก่อนเช่นกัน พฤติกรรมในส่วนนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดพฤติกรรม[18]

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

[18] ศรัณย์ ดำริสุข ถวิล ธาราโภชน์, พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน, 4 ed. (กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์ 2546).

	เรารู้ (Know to Self)	เราไม่รู้ (Not Know to Self)
คนอื่นรู้ (Know to others)	เปิดเผย (Open Area)	จุดบอด (Blind Area)
คนอื่นไม่รู้ (Not Know to others)	ซ่อนเร้น (Hidden Area)	มืดมน (Unknown Area)

ภาพที่ 11 แสดงหน้าต่างโจฮารี
ที่มา : Richard West, Lynn H. Turner. 2009

2.2.7 ทัศนคติ (Attitudes)

ทัศนคติเป็นการประเมินของบุคคลที่มีต่อวัตถุ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ถึงความชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ (Stephen P. Fobbins, 1994). ซึ่งจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive) อันได้แก่ ความคิด ความเชื่อ สติปัญญา ความรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกต่อสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละคน 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้จะสัมพันธ์และส่งผลถึงกัน หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปก็จะส่งผลต่องค์ประกอบอื่นๆ ด้วย ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็จปัจจัยหนึ่งที่กำหนดท่าทีหรือพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลต่อปรากฏการณ์และสิ่งต่างๆ รอบตัว ซึ่งประเภทของทัศนคติ (Types of Attitudes) ซึ่งจะพิจารณาจากทัศนคติที่กระทบต่อการทำงานในองค์การและทัศนคติที่มีผู้นิยมให้ความสนใจศึกษา คือ

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นการวัดถึงทัศนคติโดยทั่วๆ ไป ของบุคคลที่มีต่อการทำงานของเขาเอง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์การมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์การ ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์การ

ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) เป็นระดับของการกำหนดหรือผูกพันตัวเองของบุคคลเข้ากับงานที่ทำ หรือกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งการพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำเป็นสิ่งสำคัญ

และมีคุณค่า ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานสูงจะให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับงานที่ทำและวิธีการทำงาน ซึ่งมักจะมีอัตราการขาดงานและลาออกต่ำ โดยความรู้สึกเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับนี้อาจเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยหลายประการ องค์การและผู้บริหารจะต้องนำมาพิจารณาและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล

ความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment) เป็นสภาวะที่พนักงานผูกพันนตัวเองเข้ากับองค์การใดองค์การหนึ่งและเป้าหมายขององค์การนั้นๆ โดยมีความต้องการที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นไว้ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกเกี่ยวข้อง จงรักภักดีและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ความผูกพันกับองค์การนี้จะมีความแตกต่างจากความเกี่ยวข้องกับงาน ในแง่ที่ความเกี่ยวข้องกับงานเป็นการกำหนดตัวเองและเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนความผูกพันกับองค์การที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ต้องการทำงานในองค์การ ซึ่งความผูกพันกับองค์การนี้จะทำให้คนงานในองค์การมีอัตราการเข้าออกงาน (Ternvove) ต่ำ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Changing Attitudes) การควบคุมหรือดูแลการปฏิบัติงานในองค์การนั้น มักจะพบว่า ในหลายๆ กรณีทัศนคติของพนักงานส่งผลในทางที่องค์การไม่พึงปรารถนา เช่น พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อองค์การ หรือทัศนคติบางประการทำให้ผลงานขององค์การลดต่ำลง และองค์การไม่สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้น องค์การและผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนและสร้างทัศนคติของพนักงาน หรือสร้างทัศนคติที่ดีและพึงปรารถนาขององค์การให้เกิดขึ้น โดยองค์การจะมีวิธีในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในองค์การได้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลเพิ่มเติม (Communicate additional information) จากการที่ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบในด้านของความรู้ สติปัญญา (Cognitive) ความรู้และสติปัญญาก็จะมีส่วนกำหนดทัศนคติด้วย การติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลเพิ่มมากขึ้น หรือมีข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความความรู้ ความเข้าใจต่อเรื่องดังกล่าว นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกระทำอย่างชัดเจนและเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิฉะนั้นอาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจและนำมาซึ่งทัศนคติในทางต่อต้านได้ในระยะยาว
2. การให้การเสริมแรงแก่การเปลี่ยนทัศนคติที่ต้องการ (Reinforce desired attitude change) เป็นเรื่องของการใช้ระบบการให้รางวัลและการลงโทษในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล การเสริมแรงโดยการให้รางวัล แสดงการยอมรับ หรือการสนับสนุนพฤติกรรมหรือทัศนคติที่องค์การต้องการ พนักงานก็จะเกิดการเรียนรู้และปรับทัศนคติที่องค์การต้องการ ในทางตรงกันข้ามองค์การและผู้บริหารก็สามารถใช้การลงโทษเพื่อบังคับให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติหรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการได้ อย่างไรก็

ตามการลงโทษอาจจะเหมาะกับการหยุดพฤติกรรมหรือทัศนคติที่ไม่พึงปรารถนามากกว่า การกระตุ้นให้เกิดสิ่งที่องค์การต้องการ

3. การใช้อิทธิพลของกลุ่ม (Utilize group influence) การใช้อิทธิพลของกลุ่มจะมีผลต่อการสร้างและเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคคลรวมตัวกันเป็นกลุ่ม กลุ่มจะมีรูปแบบของพฤติกรรมหรือทัศนคติของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งสมาชิกทุกคนจะต้องถือปฏิบัติตาม หากองค์การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มต่างๆ และใช้อิทธิพลของกลุ่มก็จะสามารถส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลในองค์การได้เช่นกัน
4. ปรับปรุงวิธีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความแตกต่างของบุคคล (Adapt change methods to individual differences) โดยธรรมชาติคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน บางคนมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วก็มีความมั่นคงมาก การพยายามเปลี่ยนทัศนคติคนกลุ่มนี้อาจเกิดการเผชิญหน้าได้ ขณะที่บางคนมีธรรมชาติที่จะรับฟังสิ่งต่างๆ และไม่ปกป้องทัศนคติของตน การเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็จะทำได้ง่ายขึ้น ดังนั้น การเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลจึงจำเป็นต้องปรับวิธีการให้เหมาะสมกับลักษณะและความแตกต่างของบุคคลและกระทำด้วยความระมัดระวัง
5. การสนับสนุนพฤติกรรมที่แตกต่างออกไป (Encorage discrepant behavior) เป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยให้บุคคลที่มีทัศนคติที่แตกต่างเข้าไปในกลุ่มหรือสัมพันธ์ของกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มได้รับรู้หรือเห็นถึงความแตกต่าง และอาจจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลอื่นหรือกลุ่มได้ในที่สุด
6. การอาศัยผู้ที่บุคคลให้ความเชื่อถือไว้วางใจและมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Rely on a trusted and influential source) การที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้นั้น อาจเกิดจากความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนับสนุนให้เขาต้องเปลี่ยนทัศนคติ เช่น หากบุคคลเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาเสนอความคิดเห็นก็จะก่อให้เกิดความเชื่อถือได้มาก หรือสิ่งที่เสนอจากผู้ที่มีอิทธิพลในองค์การก็จะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือหรือนำไปสู่การเปลี่นแปลงทัศนคติของผู้ที่ปฏิบัติงานได้[19]

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้ง 6 วิธีนี้องค์การและผู้บริหารหารจะต้องบูรณาการผสมผสานวิธีการเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีต่อองค์การ อย่างไรก็ดีทัศนคติเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ซ่อนอยู่ภายในของแต่ละบุคคล การทำความเข้าใจต่อทัศนคติและการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบและระมัดระวังเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน และความผูกพันกับองค์การ

---

[19] วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ.

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือในบริบทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนในการดำเนินการศึกษา พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเพื่ออธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ความง่ายในการใช้ง่าย ซึ่งได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา องค์การสวนสัตว์ (2558) โดย นางศิริรวี ราศรี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การสวนสัตว์รวมถึงการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การสวนสัตว์ที่มีอยู่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้ผ่านการวิจัยแบบผสม โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้บริหารเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การสวนสัตว์ในด้านปัจจัยภายใน การสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคลากร ไม่มีแผนการรองรับที่ชัดเจน ยังคงใช้ระบบอุปถัมภ์ ขาดการวิเคราะห์อัตรากำลัง การคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุแต่งตั้งขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ส่งผลต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยภายนอก พบว่า กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทางด้านการสรรหา บรรจุแต่งตั้ง ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ไม่มีแผนรองรับที่ชัดเจน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการ พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกล VDO Conference ที่มีและใช้อยู่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในการทำงานมีความง่ายต่อการเข้าถึง และระบบโปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐาน เช่น Window / Microsoft Excel เป็นระบบที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานเป็นประจำ[20]

ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อทัศนคติการนำมาใช้และความตั้งใจที่จะนำระบบ Enterprise Resource Planning มาใช้ (2555) โดย นางสาวพรมณี ศรีอำนาจ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อทัศนคติการนำมาใช้และความตั้งใจที่จะนำระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) มาใช้ในบริษัทอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็งไทย ซึ่งการเก็บข้อมูลทำโดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นพนักงานที่ใช้และที่ไม่ได้ใช้ระบบ ERP โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบ ERP มาใช้ การสื่อสารและการฝึกอบรมส่งผลต่อความร่วมมือในการนำระบบ ERP มาใช้ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและ

[20] ศิริรวี ราศรี, "การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา องค์การสวนสัตว์" (รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558).

ความร่วมมือในการนำระบบ ERP ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การฝึกอบรมและความซับซ้อนของเทคโนโลยีในระบบ ERP ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบ ERP การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานและทัศนคติในการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานระ ERP[21]

การศึกษาความต้องการระบบบริหารข้อมูลพนักงานด้วยตนเอง (Employee Self Service) สำหรับพนักงานบริษัท เจียไต๋ จำกัด (2552) โดย นายศุภณัฏฐ์ มั่งมีทรัพย์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนในการบริหารงานบุคคลของพนักงาน บริษัท เจียไต๋ จำกัด โดยการศึกษาความต้องการของระบบบริหารข้อมูลพนักงานด้วยเอง เพื่อเปรียบเทียบความต้องการระบบ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในบริษัทประจำสำนักงานใหญ่ สำนักงานอ้อมน้อย และสำนักงานเมืองทองธานี ที่มีส่วนร่วมในการใช้ระบบ 200 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการระบบการบริหารข้อมูลด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นโมดูล คือ การจ่ายค่าจ้าง การเบิกสวัสดิการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับมากที่สุด แต่สำหรับโมดูลข้อมูลพนักงาน การสรรหา และคัดเลือก เวลาทำงานและการลา รวมถึงการฝึกอบรม และประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับมาก และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อความต้องการระบบ รวมถึงการจ่ายค่าจ้าง อายุงานมีผลต่อความต้องการระบบเช่นกัน และลักษณะงานมีผลต่อความต้องการระบบในโมดูลเวลาทำงานและการลา การจ่ายค่าจ้างและการเบิกสวัสดิการ[22]

รูปแบบความต้องการและการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประเภทธุรกิจการค้าส่งของวิสาหกิจขนาดย่อม (2552) โดย พิมพ์พิณ คำเพ็ง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประเภทธุรกิจการค้าส่งของวิสาหกิจขนาดย่อม และประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็น Open Source ในองค์กรประเภทธุรกิจค้าส่งของวิสาหกิจขนาดย่อม ซึ่งใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ จำนวน 15 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความต้องการและ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

---

[21] พรมณี ศรีอำนาจ, "ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อ ทัศนคติการนำมาใช้และความตั้งใจที่จะนำระบบ Enterprise Resource Planning มาใช้" (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555).

[22] ศุภณัฏฐ์ มั่งมีทรัพย์, "การศึกษาความต้องการระบบบริหารข้อมูลพนักงานด้วยตนเอง (Employee Self Service) สำหรับพนักงานบริษัท เจียไต๋ จำกัด" (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552).

นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสำรวจกับกลุ่มผู้ประกอบการประเภทธุรกิจค้าส่งของวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 269 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า รูปแบบความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน เงินเดือน หลังจากนั้นได้นำมาประยุกต์ใช้กับ Soft Were Ofbiz ซึ่งเป็น Open Souce ช่วยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพบว่าผลประเมินระบบของผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก[23]

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

[23] พิมพ์พิณ คำเพ็ง, "รูปแบบรูปแบบความต้องการและการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประเภทธุรกิจการค้าส่งของวิสาหกิจขนาดย่อม" (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552).

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เพื่อนำมาใช้ในเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) และวิเคราะห์สภาพปัญหาเพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบดังกล่าวในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) บุคลากรภายในของสถาบันพระปกเกล้า และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ ESS ของบุคลากรภายในของสถาบันพระปกเกล้า โดยสามารถแบ่งรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. สมมติฐานการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรของสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 178 คน และเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงสำหรับการสัมภาษณ์ (In-depth interview) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ESS จำนวน 2 คน ประกอบด้วย พนักงานบริหารงานบุคคล นักวิชาการฐานข้อมูลในฐานะผู้ดูแลระบบ ESS และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นบุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 1 ครั้ง โดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari Window Theory, Joseph Luft and Harry Ingham, 1970) เป็นกรอบในการวิเคราะห์

โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ (พนักงานบริหารงานบุคคล) จำนวน 1 คน ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (นักวิชาการฐานข้อมูล) จำนวน 1 คน และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ใช้งาน จำนวน 6 คน ในประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานระบบ ESS ของสถาบันพระปกเกล้า รวมถึงประเด็นในการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งาน ตลอดจนนโยบายและความสำคัญของการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารงานบุคคล และสภาพปัญหาในการใช้งานระบบ ESS และความคาดหวังต่อการใช้งานระบบ ESS ในอนาคต

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากสถาบันพระปกเกล้าในการดำเนินการเก็บรวมรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม และได้ปรึกษาขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้การศึกษาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS) โดยข้อคำถามตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี และทฤษฎีสองปัจจัยตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด คือ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ การใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร รวมถึงทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's Method) ดังแสดงในตารางที่ 1

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
เฉย เฉย	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาการใช้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง Employee Self Service : ESS)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ (SPSS) โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) เพื่อใส่ลงในโปรแกรม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการสำรวจและอธิบายข้อมูลที่รวบรวมมาของกลุ่มตัวอย่างแบบสรุปในภาพรวมของกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 178 คน อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลที่รวบรวมของกลุ่มตัวอย่างจากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบทางสถิติ

3.5.3 การสรุปประเด็นการวิเคราะห์โดยการอธิบายปรากฏการณ์ จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ESS อันได้แก่ พนักงานบริหารงานบุคคล และนักวิชาการฐานข้อมูลในฐานะผู้ดูแลระบบ 3 ประเด็นหลัก คือ การใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ทั้งในส่วนของพฤติกรรมการใช้งาน การสนับสนุนของฝ่ายบริหารนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบ ESS ในอนาคต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และการจัดทำสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) บุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า ในประเด็นการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานระบบ ESS ของสถาบัน รวมถึงประเด็นในการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งาน ตลอดจนนโยบายและความสำคัญของการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารงานบุคคล และสภาพปัญหาในการใช้งานระบบ ESS และความคาดหวังต่อการใช้งานระบบ ESS ในอนาคต เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นการใช้งานระบบ ESS ถึงการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงประเด็นการเข้าถึงและการใช้งานที่ผ่านมาของบุคลากร ทั้งแนวนโยบายและการให้ความสำคัญของฝ่ายบริหาร ปัญหาจากการใช้งาน และความคาดหวังต่อการใช้งานระบบ ESS

ในอนาคต ภายใต้กรอบการวิเคราะห์ตามกรอบทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Window, 1955) โดยแบ่งช่วงอายุในการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรต่อการใช้งานระบบ ESS

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4
ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบ ESS

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรกรภายในสถาบันพระปกเกล้า โดยใช้ประชากรทั้งหมด จำนวน 178 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาเพียง 126 คน คิดเป็นร้อยละ 70.79

ตารางที่ 2 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ*

เพศ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	53	42.10
หญิง	73	57.90
รวม	**126**	**100**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 2 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

ตารางที่ 3 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ*

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 24 ปี	8	6.30
25 – 41 ปี	73	57.90
42 – 56 ปี	40	31.70
57 ปีขึ้นไป	5	4.00
รวม	**126**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 25-41 ปี (Gen Y) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 ช่วงอายุ 42-56 ปี (Gen X) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 อายุต่ำกว่า 24 ปี (Gen Z) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และ อายุตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเห็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา*

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.80
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	54	42.90
ปริญญาโท	64	50.80
ปริญญาเอก	2	1.60
รวม	**126**	**100**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4 พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และ ปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 5 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน*

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	2.40
นักวิชาการ	15	11.90
พนักงานปฏิบัติการ	92	73.00
ลูกจ้าง	16	12.70
รวม	**126**	**100**

จากตารางที่ 5 พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ตำแหน่งลูกจ้าง จำนวน 16 คน คิดเห็นร้อยละ 12.70 ตำแหน่งนักวิชาการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และ ตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

ตารางที่ 6 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน*

อายุงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	3.20
1-5 ปี	40	31.70
6-10 ปี	27	21.40
11-15 ปี	31	24.60
16-20 ปี	14	11.10
มากกว่า 20 ปี	10	7.90
รวม	**126**	**100**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 6 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 อายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 24.60 อายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 อายุงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 7.90 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตารางที่ 7 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงาน*

กลุ่มงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1) นักวิชาการ	17	13.50
2) ฝึกอบรมและบริหารโครงการ	39	31.00
3) บริหารงานทั่วไป เลขานุการ	20	15.90
4) บัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ	12	9.50
5) นิติกรและธรรมาภิบาล	2	1.60
6) บริหารงานบุคคล	3	2.40
7) สื่อสารองค์กร วิเทศสัมพันธ์ และสิ่งพิมพ์	6	4.80
8) เทคโนโลยีสารสนเทศ โสตทัศนศึกษา	11	8.70
9) ห้องสมุด	4	3.20
10) ประเมินผล	4	3.20
11) พิพิธภัณฑ์	4	3.20
12) บริการ ยานพาหนะ และไปรษณีย์	4	3.20
รวม	**126**	**100**

จากตารางที่ 7 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานฝึกอบรมและบริหารโครงการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 กลุ่มงาน บริหารทั่วไป เลขานุการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 กลุ่มงานนักวิชาการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 กลุ่มงานบัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 กลุ่มงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ โสตทัศนศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 กลุ่มงานสื่อสารองค์กร วิเทศสัมพันธ์ และสิ่งพิมพ์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 กลุ่มงาน ห้องสมุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 กลุ่มงานประเมินผล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และกลุ่มงาน บริการ ยานพาหนะ และไปรษณี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 กลุ่มงาน บริหารงานบุคคล จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และ กลุ่มงานนิติกรและธรรมาภิบาล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 144.6 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS)

ตารางที่ 8 *แสดงจำนวน และร้อยละของการรับรู้ช่องทางในการเข้าถึงวิธีการใช้งานระบบ ESS ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ*

วิธีการใช้งานระบบ ESS	ร้อยละ
1) คู่มือการใช้งานจากส่วนงานบุคคล	34.10
2) การแนะนำตอนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	19.80
3) การฝึกอบรม	4.80
4) พี่เลี้ยง/เพื่อนร่วมงาน แนะนำการใช้งาน	71.40
5) เรียนรู้ / หาข้อมูลด้วยตนเอง	34.90
6) ไม่ทราบ	3.20

จากตารางที่ 8 พบว่า การรับรู้วิธีการใช้งานระบบ ESS สูงสุดคือจากพี่เลี้ยง/เพื่อนร่วมงานแนะนำการใช้งานร้อยละ 71.40 รองลงมา คือ การเรียนรู้/หาข้อมูลด้วยตนเอง ร้อยละ 34.90 ใช้คู่มือการใช้งานจากส่วนงานบุคคล ร้อยละ 34.10 ในการแนะนำตอนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ร้อยละ 19.80 จากการฝึกอบรม ร้อยละ 4.80 และไม่ทราบเลย ร้อยละ 3.20

ตารางที่ 9 *แสดงจำนวน และร้อยละช่องทางการใช้งานระบบ ESS*

ช่องทางการใช้งานระบบ ESS	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1) คอมพิวเตอร์ (Computer)	123	97.60
2) โน๊ตบุ๊ค (Notebook)	1	0.80
3) โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone)	1	0.80
4) แท็บเล็ต (Tablet / ipad)	1	0.80
รวม	**126**	**100**

จากตารางที่ 9 พบว่า ช่องทางการใช้งานระบบ ESS ที่สุดสุด คือ ใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer) จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ การใช้งานโน้ตบุ๊ค (Notebook) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 โทรศัทพ์มือมือ (Smart Phone) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 และ แท็บเล็ต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 10 *แสดงจำนวน และร้อยละของการใช้งานระบบ ESS ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (มกราคม - มีนาคม 2564) ท่านได้เข้าใช้งานระบบ ESS หรือไม่*

การเข้าใช้งานระบบ ESS	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
1) ใช้งาน	118	94.40
2) ไม่ได้เข้าใช้งาน (ข้ามไปข้อ 4)	7	5.60
รวม	**126**	**100**

จากตารางที่ 10 พบว่า การเข้าใช้งานระบบ ESS ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา คือ การเข้าใช้งาน จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และไม่ได้เข้าใช้งาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

ตารางที่ 11 *แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้งานระบบ ESS*

เข้าใช้งานระบบ ESS	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
1) เดือนละ 1 ครั้ง	80	63.50
2) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	27	21.40
3) สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	10	7.90
4) สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง	2	1.60
5) มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	7	5.60
ไม่ตอบ	7	5.60
ห	**126**	**100**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 11 พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบ ESS เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 27 คน ร้อยละ 21.40 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และ มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 คน สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และมีผู้ที่ไม่ตอบจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

ตารางที่ 12 *แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในการลา*

ความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในการลา							
คำสั่งการใช้งานในระบบในการลา		**ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งาน**			**ระดับความพึงพอใจ**		
	สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป	**สัปดาห์ละ 1 ครั้ง**	**เดือนละ 1 ครั้ง**	**ยังไม่เคยใช้**	**Mean**	**S.D.**	**ระดับ**
1. ขออนุมัติลา	3 2.40%	14 11.10%	100 79.40%	9 7.10%	4.32	.65	มากที่สุด
2. สถานการณ์อนุมัติ	2 1.6%0	14 11.10%	87 69.00%	23 18.30%	4.28	.65	มากที่สุด
3. ตรวจสอบสิทธิการลา	-	9 7.10%	95 75.40%	22 17.50%	4.33	.64	มากที่สุด
4. ประวัติการลา	2 1.60%	6 4.80%	96 76.20%	22 17.50%	4.28	.71	มากที่สุด
5. การอนุมัติลา (สำหรับผู้บริหาร)	2 1.6%	2 1.60%	22 17.50%	100 79.40%	4.05	.96	มาก
รวม	**9 1.40%**	**45 7.10%**	**400 63.50%**	**176 27.90%**	**4.25**	**.57**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานในระบบในการลาในภาพรวม ใช้เดือนละ 1 ครั้งมากที่สุด จำนวน 400 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63.50 ไม่เคยใช้ จำนวน 176 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 27.90 ใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.10 และ ใช้สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.40

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เมื่อพิจารณาการใช้งานระบบในการลา พบว่า การขออนุมัติลา มีความถี่เฉลี่ยสูงสุด คือ เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 79.40 สถานะการอนุมัติ ความถี่สูงสุด คือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.00 ตรวจสอบสิทธิการลา ความถี่สูงสุด คือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.40 ประวัติการลา ความถี่สูงสุด คือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.20 และการอนุมัติลา (สำหรับผู้บริหาร) ความถี่สูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 79.40

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในการลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.25, S.D. เท่ากับ 0.57) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการใช้งาน พบว่า ตรวจสอบสิทธิการลา ขออนุมัติลา สถานการณ์อนุมัติ และประวัติการลา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (4.33, 4.32, 4.28, และ 4.28) ตามลำดับ ส่วนการอนุมัติลา (สำหรับผู้บริหาร) โดยมีเฉลี่ย เท่ากับ (4.05) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 *แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในการฝึกอบรม*

ความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในการฝึกอบรม							
คำสั่ง การใช้งานในระบบ ในการลา	**ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งาน**				**ระดับความพึงพอใจ**		
	สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป	**สัปดาห์ละ 1 ครั้ง**	**เดือนละ 1 ครั้ง**	**ยังไม่เคยใช้**	**Mean**	**S.D.**	**ระดับ**
1. ขออนุมัติอบรม	-	-	9 7.10%	117 92.90%	3.36	.86	ปานกลาง
2. สถานะการอนุมัติ	-	2 1.60%	11 8.70%	113 89.70%	3.54	.79	มาก
3. ประวัติการอบรม	-	2 1.60%	26 20.60%	98 77.80%	3.74	.93	มาก
4. การอนุมัติอบรม (สำหรับผู้บริหาร)	-	-	6 4.80%	120 95.20%	3.67	.81	มาก
รวม	**-**	**4 0.80%**	**52 10.30%**	**448 88.90%**	**3.57**	**.84**	**มาก**

จากตารางที่ 13 พบว่า ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานในระบบในการฝึกอบรมในภาพรวม คือ ยังไม่เคยใช้เลยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.90 ใช้งานเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.30 ใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เมื่อพิจารณาการใช้งานระบบในการฝึกอบรม พบว่า การขออนุมัติอบรมมีความถี่เฉลี่ยสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 92.90 สถานการณ์อนุมัติ มีความถี่เฉลี่ยสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 89.70 ประวัติการอบรม ความถี่เฉลี่ยสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 77.80 การอนุมัติอบรม (สำหรับผู้บริหาร) ความถี่เฉลี่ยสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 95.20

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.57, S.D. เท่ากับ 0.84) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการใช้งาน พบว่า สถานะการอนุมัติ ประวัติการอบรม และการอนุมัติอบรม (สำหรับผู้บริหาร) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.54, 3.74 และ 3.67) ตามลำดับ และ การขออนุมัติอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.36)

ตารางที่ 14 *แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในสวัสดิการพนักงาน*

ความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในสวัสดิการพนักงาน							
คำสั่ง การใช้งานในระบบ ในการลา	**ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งาน**				**ระดับความพึงพอใจ**		
	สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป	**สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง**	**เดือน ละ 1 ครั้ง**	**ยัง ไม่เคยใช้**	**Mean**	**S.D.**	**ระดับ**
1. ตรวจสอบสิทธิ์สวัสดิการ	-	1 0.80%	40 31.70%	85 67.50%	3.83	.82	มาก
2. รายงานประวัติการเบิกจ่าย	-	1 0.80%	28 22.20%	97 77.00%	4.00	.77	มาก
รวม	**-**	**2 0.80%**	**68 27.00%**	**182 72.20%**	**3.91**	**.63**	**มาก**

จากตารางที่ 14 พบว่า ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานในระบบในสวัสดิการพนักงาน โดยภาพรวม คือ ยังไม่เคยใช้เลยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.20 ใช้งานเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.00 ใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการใช้งานระบบในสวัสดิการพนักงาน พบว่า การตรวจสอบสิทธิ์สวัสดิการมีความถี่โดยเฉลี่ยสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และ รายงานประวัติการเบิกจ่ายมีความถี่โดยเฉลี่ยสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 77.00

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในสวัสดิการพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.91, S.D. เท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการใช้งาน พบว่า การตรวจสอบสิทธิ์สวัสดิการ และ รายงานประวัติการเบิกจ่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.83 และ 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 *แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานระบบในงานอื่นๆ*

ความถี่ในการใช้งานและระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในคำสั่งการใช้งานอื่นๆ							
คำสั่งการใช้งานในระบบในการลา	**ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งาน**				**ระดับความพึงพอใจ**		
	สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป	**สัปดาห์ละ 1 ครั้ง**	**เดือนละ 1 ครั้ง**	**ยังไม่เคยใช้**	**Mean**	**S.D.**	**ระดับ**
1. ใบสำคัญรับเงินเดือน	1 0.80%	1 0.80%	104 82.50%	20 15.90%	4.49	.73	มากที่สุด
2. รายงานการมาปฏิบัติงาน	4 3.20%	10 7.90%	95 75.40%	17 13.50%	4.39	.75	มากที่สุด
3. ทะเบียนประวัติ	2 1.60%	2 1.60%	48 38.10%	74 58.70%	3.97	.76	มาก
4. ตำแหน่งงานและขอบเขตของงาน	2 1.60%	2 1.60%	37 29.40%	85 67.50%	3.91	.80	มาก
รวม	**9 1.40%**	**15 7.10%**	**284 63.50%**	**196 27.90%**	**4.19**	**.75**	**มาก**

จากตารางที่ 15 พบว่า ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานในระบบในงานอื่นๆ โดยภาพรวม คือ การใช้งานเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63.50 ยังไม่เคยใช้งานเลย คิดเป็นร้อยละ 27.90 ใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.10 และ สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการใช้งานระบบในงานอื่นๆ พบว่า การใช้งานเกี่ยกับใบสำคัญรับเงินเดือน มีความถี่โดยเฉลี่ยสูงสุด คือ เดือนละ 1 ครั้ง รายงานการมาปฏิบัติงาน ความถี่ในการใช้งานสูงสุด คือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.40 ทะเบียนประวัติ ความถี่ในการใช้งานสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และ ตำแหน่งงานและขอบเขตงาน ความพี่ในการใช้งานสูงสุด คือ ยังไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 67.50

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อคำสั่งการใช้งานของระบบ ESS ในงานอื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.19, S.D. เท่ากับ 0.75) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการใช้งาน พบว่า ใบสำคัญรับเงิน และรายงานการมาปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.49 และ 4.39) ตามลำดับ ซึ่งทะเบียนประวัติ และ ตำแหน่งและขอบเขตของอย่าง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.97 และ 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 *แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในภาพรวม*

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ESS	4.26	.68	มากที่สุด
2.	ความง่ายในการใช้งานระบบ ESS	4.25	.64	มากที่สุด
3.	ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ESS	4.01	.90	มาก
	รวม	**4.17**	**.65**	**มาก**

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17 , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ESS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ความง่ายในการใช้งานระบบ ESS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.64) ส่วนความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ESS อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS

ตารางที่ 17 *ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS	3.88	.53	มาก
2.	ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS	4.03	.67	มาก
	รวม	**3.97**	**.54**	**มาก**

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97 , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 18 *ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS*

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ก่อนที่จะมีการใช้ระบบ ESS ท่านสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	2.64	.86	ปานกลาง
2.	การใช้ระบบ ESS ช่วยให้ท่านตรวจสอบสิทธิสวัสดิการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.01	.78	มาก
3.	หลังจากใช้ระบบ ESS ท่านสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	4.28	.70	มากที่สุด
4.	ระบบ ESS สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของการบริหารงานบุคคลภายในสถาบันได้รวดเร็วขึ้น	4.17	.77	มาก
5.	โดยรวมท่านคิดว่า ระบบ ESS เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในส่วนของตัวบุคคลได้สะดวกและรวดเร็ว	4.33	.70	มากที่สุด
	รวม	**3.88**	**.53**	**มาก**

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า โดยรวมระบบ ESS เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในส่วนของตัวบุคคลได้สะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.70) และ หลังจากใช้ระบบ ESS การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.70) โดยระบบ ESS สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของการบริหารงานบุคคลภายในสถาบันได้รวดเร็วขึ้น และการใช้ระบบ ESS ช่วยตรวจสอบสิทธิสวัสดิการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, 4.01, S.D. = 0.77, 0.78) ซึ่งก่อนที่จะมีการใช้ระบบ ESS การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.64, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 19 *ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS*

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ ESS ได้โดยง่ายในทุกที่และทุกเวลาที่ต้องการ	4.15	.93	มาก
2.	ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ ESS ผ่านอุปกรณ์ และเครื่องสื่อสารได้ทุกชนิดโดยง่าย	4.02	.93	มาก
3.	เมื่อท่านเข้าสู่ระบบ ESS ท่านสามารถใช้งานคำสั่งต่างๆ ภายในระบบได้ง่าย ไม่ต้องจดจำขั้นตอนที่ซับซ้อน	4.10	.81	มาก
4.	ท่านสามารถเข้าใช้ระบบ ESS ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามหรือสอบถามจากผู้อื่น	4.16	.80	มาก
5.	เมื่อท่านเข้าใช้งานระบบ ESS และเกิดปัญหาการใช้งาน ผู้รับผิดชอบระบบสามารถตอบคำถามและความช่วยเหลือท่านได้ถูกต้องและรวดเร็ว	3.87	.79	มาก
6.	ผู้รับผิดชอบระบบมีการจัดทำเอกสารคู่มือสำหรับแนะนำการใช้งานระบบที่มีคำอธิบายชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน	3.72	.86	มาก
7.	ในภาพรวม ระบบ ESS มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.17	.77	มาก
	รวม	**4.03**	**.67**	**มาก**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยว พบว่า ในภาพรวม ระบบ ESS มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.77) การเข้าใช้ระบบ ESS ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามหรือสอบถามจากผู้อื่น ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.80) การเข้าใช้งานระบบ ESS ได้โดยง่ายในทุกที่และทุกเวลาที่ต้องการ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.93) การเข้าสู่ระบบ ESS สามารถใช้งานคำสั่งต่างๆ ภายในระบบได้ง่าย ไม่ต้องจดจำขั้นตอนที่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.81) การเข้าใช้งานระบบ ESS ผ่านอุปกรณ์ และเครื่องสื่อสารได้ทุกชนิดโดยง่าย ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.93) การเข้าใช้งานระบบ ESS และเกิดปัญหาการใช้งาน ผู้รับผิดชอบระบบสามารถตอบคำถามและความช่วยเหลือได้ถูกต้องและรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.87, S.D. = 0.79) และ ผู้รับผิดชอบระบบมีการจัดทำเอกสารคู่มือสำหรับแนะนำการใช้งานระบบที่มีคำอธิบายชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.72, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 *ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร*

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ท่านมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือสื่อสารขั้นพื้นฐานเพื่อเข้าถึงระบบ ESS ได้เป็นอย่างดี	4.47	.60	มากที่สุด
2.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ESS ได้เป็นอย่างดี	4.44	.65	มากที่สุด
3.	ท่านมีการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	4.29	.67	มากที่สุด
	รวม	**4.40**	**.59**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยว พบว่า ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือสื่อสารขั้นพื้นฐานเพื่อเข้าถึงระบบ ESS ได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.60) ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ESS ได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.65) และการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.4729, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 21 *ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยภายในองค์การด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร*

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ฝ่ายบริหารมีนโยบายสนับสนุนการใช้งานระบบ ESS เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากร	3.94	.84	มาก
2. ฝ่ายบริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง	3.95	.82	มาก
3. ท่านทราบและเข้าใจดีถึงนโยบายของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในสถาบัน	3.98	.84	มาก
รวม	**3.96**	**.75**	**มาก**

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจัยภายในองค์การด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า การรับรู้และความเข้าใจดีถึงนโยบายของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในสถาบัน ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.84) ฝ่ายบริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.82) และ นโยบายสนับสนุนการใช้งานระบบ ESS เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากรของฝ่ายบริหาร ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 22 *ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS*

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ท่านสามารถใช้งานระบบ ESS ได้เอง โดยไม่รู้สึกถึงความกังวลต่อการใช้งานระบบ	4.22	.75	มากที่สุด
2.	ระบบ ESS ทำให้ท่านรู้สึกความปลอดภัยในการเข้าใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.14	.81	มากที่สุด
3.	การที่สถาบัน เปลี่ยนมาใช้ระบบ ESS นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของท่านเพิ่มมากขึ้น	4.23	.72	มากที่สุด
4.	ระบบ ESS ช่วยตอบสนองความต้องการด้านงานบุคคลของบุคลากรในสถาบันฯ ได้ดีกว่าเดิม	4.22	.73	มากที่สุด
5.	การใช้งานระบบ ESS สร้างความสะดวกสบายต่อการใช้งานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของท่านเพิ่มมากขึ้น	4.26	.74	มากที่สุด
	รวม	**4.22**	**.67**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า การใช้งานระบบ ESS สร้างความสะดวกสบายต่อการใช้งานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของท่านเพิ่มมากขึ้น ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.74) การที่สถาบันเปลี่ยนมาใช้ระบบ ESS นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของท่านเพิ่มมากขึ้น ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.72) ระบบ ESS ช่วยตอบสนองความต้องการด้านงานบุคคลของบุคลากรในสถาบันได้ดีกว่าเดิม ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.73) การใช้งานระบบ ESS ได้เอง โดยไม่รู้สึกถึงความกังวลต่อการใช้งานระบบ ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.75) และ ระบบ ESS ทำให้ท่านรู้สึกความปลอดภัยในการเข้าใช้งานได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 23 *แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) โดยรวมจากทุกปัจจัย (ค่าของการยอมรับเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ*

ระดับการยอม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	31	24.6
มาก	80	63.5
ปานกลาง	14	11.1
น้อย	1	0.8
น้อยที่สุด	0	0
รวม	**126**	**100.0**
โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61 อยู่ในระดับมาก		

จากตารางที่ 23 พบว่า การยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ของประชากรส่วนใหญ่มีการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ ระดับการยอมรับมากที่สุด ร้อยละ 24.6 ระดับการยอมรับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ระดับการยอมรับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 ซึ่งระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 24 *แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามเพศ*

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
หญิง	52	4.06	0.67	**-0.836**	**0.405**
ชาย	73	4.15	0.57		

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.405 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 25 *แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามอายุ*

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
21 - 30 ปี	29	4.12	0.64	**0.902**	**0.443**
31 - 40 ปี	44	4.19	0.64		
41 – 50 ปี	43	4.00	0.55		
51 - 60 ปี	10	4.00	0.71		
รวม	**126**	**4.12**	**0.61**		

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.443 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับการยอมรับ

และการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 *แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามระดับการศึกษา*

ระดับการศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.33	0.82	**0.923**	**0.432**
ปริญญาตรี	54	4.11	0.69		
ปริญญาโท	64	4.13	0.52		
ปริญญาเอก	2	3.50	0.71		
รวม	**126**	**4.12**	**0.61**		

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.432 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 27 *แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามตำแหน่งงาน*

ตำแหน่งงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้บริหาร	3	4.00	1.00	**0.576**	**0.632**
นักวิชาการ	15	4.00	0.53		
พนักงานปฏิบัติการ	92	4.16	0.62		
ลูกจ้าง	16	4.00	0.63		
รวม	**126**	**4.12**	**0.61**		

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามตำแหน่งงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.632 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 28 *แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามอายุงาน*

อายุงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
น้อยกว่า 1 ปี	4	4.00	0.00	**0.758**	**0.582**
1-5 ปี	40	4.10	0.59		
6-10 ปี	27	4.30	0.78		
11-15 ปี	31	4.10	0.60		
16-20 ปี	14	4.07	0.62		
มากกว่า 20 ปี	10	3.90	0.32		
รวม	**126**	**4.12**	**0.61**		

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามอายุงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.582 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 29 *แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามกลุ่มงาน*

กลุ่มงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
1) นักวิชาการ	17	4.06	0.56	**0.850**	**0.591**
2) ฝึกอบรมและบริหารโครงการ	39	4.13	0.52		
3) บริหารงานทั่วไป เลขานุการ	20	4.20	0.77		
4) บัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ	12	4.17	0.39		
5) นิติกรและธรรมาภิบาล	2	4.00	1.41		
6) บริหารงานบุคคล	3	4.00	0.00		
7) สื่อสารองค์กร วิเทศสัมพันธ์ และสิ่งพิมพ์	6	3.83	0.41		
8) เทคโนโลยีสารสนเทศ โสตทัศนศึกษา	11	3.82	0.87		
9) ห้องสมุด	4	4.25	0.50		
10) ประเมินผล	4	4.25	0.50		
11) พิพิธภัณฑ์	4	4.75	0.50		
12) บริการ ยานพาหนะ และไปรษณีย์	4	4.25	0.96		
รวม	**126**	**4.12**	**0.61**		

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) จำแนกตามกลุ่มงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.591 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีกลุ่มงานต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 30 *การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพของระบบ ESS และด้านทัศนคติ ต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)*

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.180	.251		.720	.473
ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS (X1)	.160	.059	.137	2.689	.008*
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS (X2)	.488	.059	.534	8.213	.000*
ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร (X3)	.025	.062	.023	.401	.689
ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร(X4)	.084	.048	.105	1.769	.080
ด้านคุณภาพของระบบ ESS (X5)	-.087	.051	-.094	-1.693	.093
ด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS (X6)	.303	.063	.340	4.806	.000*
R = 0.895, R Square = 0.800, Adjusted R Square =.790					
Std. Error of the Estimate = 0.27546 Durbin-w = 2.008 F = 76.157, Sig = 0.000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยสภาพแวดล้อม) ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) พบว่า คะแนนมาตรฐานของปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS (X1) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS (X2) และด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS (X6) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) Beta มีค่าเท่ากับ .137, .534, .340 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

งานระบบ ESS (X2) ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) สูงสุด โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS (X1) ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) (Y) ต่ำสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS (X1) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS (X2) และด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS (X6) เท่ากับ .895 โดยที่ตัวพยากรณ์ ทั้ง 3 ด้าน ด้านสามารถพยากรณ์การยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) ได้ร้อยละ 33.8 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .80.0 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .251 สมการนี้มีความคลาดเลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.008 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5 - 2.5)โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Y=180+.137(x1)+534(x2)+340 (x6)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร (X3) (Sig = 0.689) ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร(X4) (Sig = 0.080) และด้านคุณภาพของระบบ ESS (X5) (Sig = 0.093) โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้ง 3 ด้านไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สามารถพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y)

การวิเคราะห์ประเด็นสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อย

จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบที่เกี่ยวข้อง คือ พนักงานบริหารงานบุคคล และนักวิชาการ ฐานข้อมูลในประเด็นการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ทั้งในส่วนของการ

รับรู้และการใช้งาน รวมถึงพฤติกรรมการใช้งาน การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา รวมถึงนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบ ESS ในอนาคต ดังนี้

ประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ (พนักงานบริหารงานบุคคล)

1. การรับรู้ถึงประโยชย์ของระบบที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานจะส่งผลต่อการยอมรับ หากระบบมีประสิทธิภาพสูง การเข้าใช้งานของระบบง่าย ไม่ซับซ้อนก็สามารถให้บุคลากรบางกลุ่มที่ไม่ค่อยมีความรู้ด้านเทคโนโลยีก็สามารถเข้าใช้งานได้
2. พฤติกรรมการใช้งานของบุคลากรเป็นสิ่งที่ฝ่ายบุคคลคาดหวังมากที่สุดยิ่งมีการพบเห็นข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะต่อการใช้งานยิ่งเป็นประโยชน์ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบต่อไป
3. ฝ่ายบริหารควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการใช้งานระบบ ESS จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบุคคล และก้าวสู่การเป็น Digital Organization
4. แต่ในปัจจุบันระบบยังเปิดใช้งานได้ไม่ครบทุกฟังก์ชันบุคลากรไม่สามารถอัพเดทประวัติตนเองได้แบบเรียลไทม์ และไม่สามารถเรียกดูเอกสารตนเองได้
5. แนวทางการพัฒนาระบบ เปิดระบบให้ใช้งานได้ทุกฟังก์ชันบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลแก้ไข เพิ่มข้อมูล ได้มากที่สุด

ประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ (นักวิชาการฐานข้อมูล)

1. การประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ และการเข้าถึงระบบที่ง่าย ซึ่งปัจจุบัน บุคลากรภายในสามารถใช้งานงานที่ไหนก็ได้ บนอุปกรณ์ใดก็ได้
2. สนับสนุนงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ แต่ถึงแม้จะมีการบำรุงรักษาระบบ แต่ก็ยังพบปัญหาการโจมตีทางเทคนิค (Malware) บ่อยครั้งทำให้ผู้ดูแลระบบต้องเพิ่มการป้องกัน และสำรองข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
3. แนวทางในการพัฒนา คือ การเปิดใช้งานระบบให้ครบทุกฟังก์ชัน และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มการป้องกันทางด้านเทคนิค และมีการสำรองข้อมูล รวมถึงการมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น

นอกจากนี้ ยังได้ยังมีการจัดทำสนทธนากลุ่มย่อย (Focus Group) บุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้าแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 6 คน เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นการใช้งานระบบ ESS ถึงการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงประเด็นการเข้าถึงและการใช้งานที่ผ่านมาของบุคลากร ทั้งแนวนโยบายและการให้ความสำคัญของฝ่ายบริหาร ปัญหาจากการใช้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

งาน และความคาดหวังต่อการใช้งานระบบ ESS ในอนาคต ภายใต้กรอบการวิเคราะห์ตามกรอบทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Window, 1955) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญใน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

การรับรู้และการเข้าถึง

- การใช้งานระบบ ESS ในปัจจุบัน เข้าใช้งานได้สะดวกมีหลายฟังก์ชั่นในระบบเดียว
- การใช้งานคำสั่ง (Function) ภายในระบบ ESS ตอบสนองสามารถต่อการใช้งานในปัจจุบัน
- ยอมรับไปในตัว เมื่อสถานบันก็มีระบบนี้เพียงระบบเดียว
- การใช้งานระบบ ESS ในปัจจุบัน เข้าใช้งานได้สะดวกมีหลายฟังก์ชั่นในระบบเดียว
- การใช้งานคำสั่ง (Function) ภายในระบบ ESS ตอบสนองสามารถต่อการใช้งานในปัจจุบัน
- ยอมรับไปในตัว เมื่อสถานบันก็มีระบบนี้เพียงระบบเดียว

นโยบายและความสำคัญ

- การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยี
- นโยบายที่ชัดเจนแล้วก็ควรที่จะนำนโยบายนั้นมาสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการพัฒนาระบบ ESS และการ maintenance ระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยี
- นโยบายที่ชัดเจนแล้วก็ควรที่จะนำนโยบายนั้นมาสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการพัฒนาระบบ ESS และการ maintenance ระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการใช้งาน

- ปัญหาเรื่องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และปัญหาเรื่องโปรแกรม บางช่วงการทำงานของระบบมีความล่าช้า การแก้ไขข้อมูลในระบบบางอย่างไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง
- บางฟังก์ชั่นในระบบไม่ได้อัพเดทข้อมูล
- ความไม่เสถียรของระบบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการเข้าใช้งาน
- เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานอาจยังไม่ได้รับการแก้ไขที่รวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ฝ่ายบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง

ความคาดหวัง

- หากระบบยังตอบโจทย์หากเปิดใช้งานได้ทั้งหมดก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย
- ในอนาคตอยากให้ระบบมีความเสถียรต่อการใช้งานมายิ่งขึ้น
- การเพิ่มประสิทธิภาพในระบบมากขึ้น
- การเชื่อมต่อระบบต่างๆ ภายในให้เป็นส่วนเดียวกันที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- อยากให้ระบบ ESS สามารถตอบโจทย์พนักงานได้มากยิ่งขึ้นรวมทั้งมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม มีฟังก์ชันที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 5
สรุปและอภิปรายผล

5.1 สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) จากการวิจัยเชิงปริมาณและการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ข้อสรุปของการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS จากกรอบแนวคิดเบื้องต้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน รวมถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการใช้งานและความสามารถด้านเทคโนโลยี และปัจจัยภายในองค์การไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ มีเพียงแค่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่าย และทัศนคติเท่านั้นที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ (SPSS) โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์เป็นข้อสรุปเชิงปริมาณได้ดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งภาพรวมในเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ ซึ่งเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.10 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 25-41ปี (Gen Y) คิดเป็นร้อยละ 57.90 สำหรับระดับการศึกษา มีระดับการการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 50.80 และการจำแนกตามตำแหน่งงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 73.00 ส่วนในการจำแนกตามอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.70 และการจำแนกตามกลุ่มงานที่ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มงานฝึกอบรมและบริหารโครงการ คิดเป็นร้อยละ 31.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS) ซึ่งแสดงถึงข้อมูลการเข้าใช้งานระบบ ESS โดยการรับรู้ช่องทางการเข้าถึงวิธีการใช้งานระบบ ESS แสดงให้เห็นว่า การรับรู้วีการใช้งานระบบ ESS ที่สูงที่สุด คือจากพี่เลี้ยง/เพื่อน

ร่วมงานแนะนำการใช้งาน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.40 ซึ่งมีช่องทางการเข้าใช้งานระบบ ESS คือ การใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์เป็นช่องที่ที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 โดยส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบ ESS มากที่สุดคือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63.50 และเมื่อวิเคราะห์แยกในรายคำสั่ง (Function) การใช้งานระบบ พบว่า ยังมีบางคำสั่งที่มีผู้ที่ยังไม่เคยเข้าใช้งานเลย ซึ่งคำสั่งที่ยังมีผู้ยังไม่เคยใช้งานเลยมากที่สุดคือ คำสั่งในระบบการใช้งานระบบในการฝึกอบรม แต่ระดับความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.65)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ซึ่งวัดระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยจำแนกออกเป็นแต่ละด้าน ซึ่งด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.53) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.67) ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.59) ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารภายในองค์การอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = 0.75) และด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.67) โดยการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ของประชากรส่วนใหญ่มีการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.61)

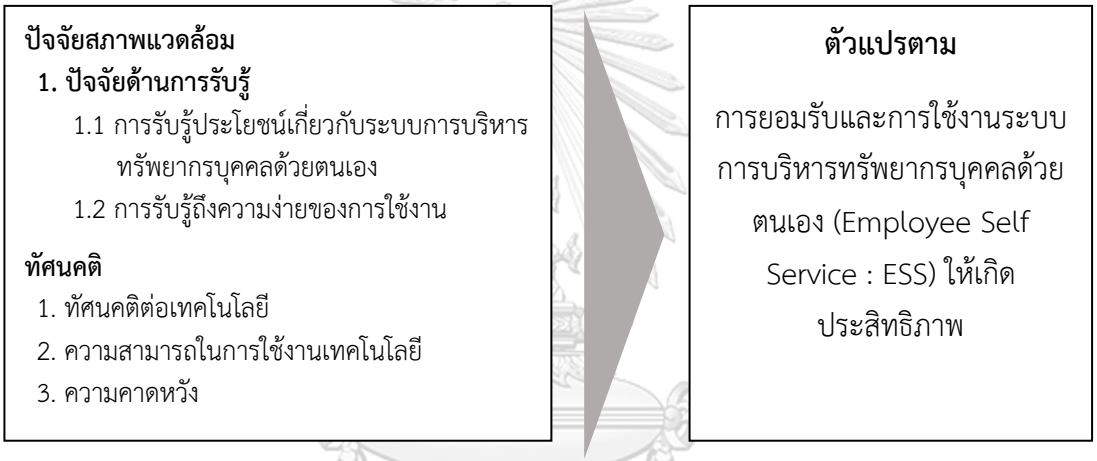
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจับสภาพแวดล้อม พบว่า การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันนั้นไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทดสอบด้วยค่า T-test จำแนกตามเพศ พบว่า Sig. เท่ากับ 0.405 จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.443 จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ 0.432 จำแนกตามตำแหน่งงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.632 จำแนกตามอายุงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.582 และจำแนกตามกลุ่มงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.591 แสดงให้เห็นว่า**ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แต่จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพของระบบ ESS และด้านทัศนคติ ต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS พบว่า

มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยสภาพแวดล้อม) มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)(Y) พบว่า **คะแนนมาตรฐานของปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS (X1: Sig. เท่ากับ .008) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS (X2: Sig. เท่ากับ.000) และด้านทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS (X6: Sig. เท่ากับ .000) มีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง**

จากข้อค้นพบ กรอบแนวคิดที่นำเสนอในบทที่ 1 เหลือตัวแปลที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ดังนี้



ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) พบว่า การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS จากกรอบแนวคิดเบื้องต้น พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่าย และทัศนคติเท่านั้นที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิด ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความเชื่อ ความตั้งใจ และพฤติกรรม การที่บุคคลจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมอย่างได้อย่างหนึ่งนั้นจะเกิดจากความตั้งใจและเหตุผลถือเป็นแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยการประเมินระดับการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบได้อย่างมีประสิทธภาพ

5.1.2 การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง คือ พนักงานบริหารงานบุคคล และนักวิชาการฐานข้อมูลในฐานะผู้ดูแลระบบในประเด็นการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ทั้งในส่วนของพฤติกรรมการใช้งาน การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา รวมถึงนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบ ESS ในอนาคต พบว่า การรับรู้ถึงประโยชย์ของระบบที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานจะส่งผลต่อการยอมรับ **หากระบบมีประสิทธิภาพสูง การเข้าใช้งานของระบบง่าย ไม่ซับซ้อนก็สามารถให้บุคลากรบางกลุ่มที่ไม่ค่อยมีความรู้ด้านเทคโนโลยีก็สามารถเข้าใช้งานได้** แต่ในปัจจุบันระบบยังเปิดใช้งานได้ไม่ครบทุกฟังก์ชัน บุคลากรไม่สามารถอัพเดทประวัติตนเองได้แบบเรียลไทม์ และไม่สามารถเรียกดูเอกสารตนเองได้ ซึ่งพฤติกรรมการใช้งานของบุคลากรเป็นสิ่งที่ฝ่ายบุคคลคาดหวังมากที่สุดยิ่งมีการพบเห็นข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะต่อการใช้งานยิ่งเป็นประโยชน์ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบ โดยการประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรภายในซึ่งเป็นผู้ใช้งานเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ และการเข้าถึงระบบที่ง่ายเป็นสิ่งหนึ่งในการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้งานระบบ ในปัจจุบันบุคลากรภายในสามารถใช้งานงานที่ไหนก็ได้ บนอุปกรณ์ใดก็ได้ การสนับสนุนงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ แต่ถึงแม้จะมีการบำรุงรักษาระบบ แต่ก็ยังพบปัญหาการโจมตีทางเทคนิค (Malware) บ่อยครั้งทำให้ผู้ดูแลระบบต้องเพิ่มการป้องกัน และสำรองข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการใช้งานระบบ ESS จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบุคคล และก้าวสู่การเป็น Digital Organization

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แนวทางในการพัฒนา คือ การเปิดใช้งานระบบให้ครบทุกฟังก์ชัน บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลแก้ไข เพิ่มข้อมูล ได้มากที่สุด และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มการป้องกันทางด้านเทคนิค และมีการสำรองข้อมูล รวมถึงการมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำสนทธนากลุ่มย่อย (Focus Group) บุคลากรภายในสถาบันพระปกเกล้า เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นการใช้งานระบบ ESS ถึงการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงประเด็นการเข้าถึงและการใช้งานที่ผ่านมาของบุคลากร ทั้งแนวนโยบายและการให้ความสำคัญของฝ่ายบริหาร ปัญหาจากการใช้งาน และความคาดหวังต่อการใช้งานระบบ ESS ในอนาคต ภายใต้กรอบการวิเคราะห์ตามกรอบทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari’s Window, 1955) ดังนี้

การเปิดเผย (Open Area)	จุดบอด (Blind Area)
• การใช้งานระบบ ESS ในปัจจุบัน เข้าใช้งานได้สะดวกมีหลายฟังก์ชั่นในระบบเดียว • การใช้งานคำสั่ง (Function) ภายในระบบ ESS ตอบสนองสามารถต่อการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรภายในสถาบันใช้งานในปัจจุบัน • แนวโน้มการพัฒนาระบบ ESS ในอนาคตที่จะเพิ่มขีดความสามารถและการใช้งานคำสั่งให้มีประสิทธิภาพ	• การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยี แม้ว่า สถาบันจะมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีการเปิดใช้งานระบบมานาน แต่กลับยังไม่สามารถใช้งานได้ครบทุกคำสั่ง (Function) • แม้จะนโยบายทางด้านเทคโนโลยีที่ชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติยังคงยึดติดกับการดำเนินงานแบบเดิมๆ
ซ่อนเร้น **(Hidden Area)**	**มืดมน** **(Unknown Area)**
• ปัญหาที่พบในการใช้งานระบบ ESS นั้นไม่ได้เกิดขึ้นมากจากตัวระบบเพียงอย่างเดียว แต่กลับมีปัญหาในเรื่องของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยการแก้ไขปัญหาจึงมีความล่าช้า เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขได้เอง เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานอาจยังไม่ได้รับการแก้ไขที่รวดเร็ว • ความไม่เสถียรของระบบที่ส่งผลให้ใช้เวลาในการเข้าใช้งาน	• หากระบบยังไม่สามารถตอบโจทย์การใช้งานได้อย่างครบถ้วนตามความต้องการการเปิดใช้งานได้ทั้งหมดก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย • การเชื่อมต่อระบบต่างๆ ภายในให้เป็นส่วนเดียวกันที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ถ้ามองว่าเป็นส่วนที่ควรพัฒนา แต่การใช้งานระบบภายในสถาบันนั้น แยกส่วนกันค่อนข้างชัดเจน การใช้งานร่วมกันน่าจะเป็นไปได้ยาก

จากการทำสนทนากลุ่มย่อย โดยแบ่งช่วงอายุในการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรต่อการใช้งานระบบ ESS พบว่า การรับรู้และการเข้าถึงระบบ ESS โดยการใช้งานระบบ ESS ในปัจจุบัน เข้าใช้งานได้สะดวกมีหลายฟังก์ชั่นในระบบเดียว และสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานในปัจจุบันได้ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างง่ายในหลากหลายช่องทาง และยังประหยัดเวลาในการดำเนินงาน สำหรับนโยบาลและการให้ความสำคัญ

ของฝ่ายบริหารที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี ตามการกำหนดแผนยุทธศาสตร์สถาบันในการก้าวเข้าสู่ Digital Organization ในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์การให้ทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยี โดยมีนโยบายที่ชัดเจนแล้วในการนำนโยบายนั้นมาสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการพัฒนาระบบ ESS และการดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการนำข้อมูลจากระบบ ESS มาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล

ทั้งนี้ จากการทำสนทนากลุ่มย่อยส่งผลให้ทราบปัญหาในการใช้งานที่ค่อนข้างชัดเจนมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ปัญหาเรื่องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และปัญหาเรื่องโปรแกรม บางช่วงการทำงานของระบบมีความล่าช้า การแก้ไขข้อมูลในระบบบางอย่างไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ซึ่งในบางฟังก์ชันของระบบ ESS ไม่ได้มีการอัพเดทข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงความเสถียรของตัวระบบที่ส่งผลต่อการเข้าใช้งานที่ใช้เวลา โดยผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่ที่พบปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขที่รวดเร็ว ซึ่งส่วนงานบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง ยังต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาจากส่วนงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ หรือติดต่อไปยังบริษัทในการเข้าแก้ไขปัญหาที่ส่งผลต่อความล่าช้าที่เกิดขึ้นต่อการใช้งาน โดยในอนาคตผู้ใช้งานระบบมีความคาดหวังในการเปิดใช้งานระบบให้ครบทุกฟังก์ชันและมีความเสถียรต่อกมาใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเชื่อมต่อระบบกับระบบภายในอื่นๆ ของสถาบันที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

จากการทำสนทนากลุ่มย่อยร่วมกับบุคลากรภายในสถาบัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รวมถึงตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ซึ่งตรงกับผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่แสดงให้เห็นว่า ระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และอายุงานที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเห็นได้ชัดเจนจากการสังเกตการสนทนากลุ่มย่อยภายใต้กรอบการวิเคราะห์ตามกรอบทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Window, 1955) บุคลากรภายในสถาบันที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การแสดงความคิดเห็นนั้นไม่ได้มีความแตกต่างกัน

แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ด้านการใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพของระบบ ESS และด้านทัศนคติ ต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตนเอง (Employee Self Service : ESS) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS และทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง และจากการสัมภาษณ์และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบ ทั้งการเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนงานบริหารงานบุคคลที่มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และที่สำคัญบุคลากรภายในสถาบันสามารถเข้าถึงระบบ ESS ได้โดยง่าย ทุกที่ ทุกเวลา สามารถเชื่อมต่อได้กับทุกอุปกรณ์ (Device) และสามารถใช้งานคำสั่งต่างๆ ภายในระบบได้โดยง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน หรือใช้ความพยายามมากเกินไป ทั้งยังได้รับการช่วยเหลือจากส่วนงานบริหารงานบุคคลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว หรือมีการจัดทำคู่มือสำหรับแนะนำการใช้งานที่มีคำอธิบายชัดเจน เข้าใจง่ายเหมาะสมต่อการใช้งาน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความกังวลต่อการใช้งานระบบ รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

แม้ว่า การใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร คุณภาพของระบบ ESS ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สามารถพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง แต่จากการสัมภาษณ์และจัดทำสนทนากลุ่มย่อย กลับมีการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการดำเนินงานได้ในทุกฟังก์ชัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะการเปิดใช้งานระบบให้ครบทุกฟังก์ชัน และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มการป้องกันทางด้านเทคนิค และมีการสำรองข้อมูล รวมถึงการมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น

Chulalongkorn University

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ 2 ประเด็น ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ซึ่งจะเห็นได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกันนั้น ไม่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง ซึ่งในที่นี้ คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS ทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS นั้นส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบอย่างเห็นได้ชัด จึงเห็นว่า หากจะมีการใช้งานระบบ ESS ควรให้ความสำคัญกับการใช้งานที่ง่าย สะดวกในการเข้าถึง ไม่มีความซับซ้อน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบที่ไม่สร้างความกังวัลต่อการใช้งาน รวมถึงทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล และสนองต่อความต้องการในการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งยังสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบที่จะเป็นส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หากต้องการให้เกิดการใช้งานระบบ ESS ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสิ่งที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญ ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. **ประเด็นการรับรู้ประโยชน์**

   การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานจะเป็นส่วนสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับ หากระบบมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งการประชาสัมพันธ์สามารถตอบโจทย์การสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการเปิดใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ แต่บุคลากรภายในส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงประโยชน์และการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง ซึ่งจากการศึกษาตัวระบบ ESS ของสถาบัน พบว่า ระบบมีประโยชน์และประสิทธิภาพในต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้เป็นอย่างดีเพียงแต่ยังไม่สามารถเปิดใช้งานระบบได้ครบทุกคำสั่ง (Function) หากสามารถใช้งานได้ครบทุกคำสั่งภายในระบบแล้วจะช่วยบริหารจัดการส่งของบุคลากรภายในสถาบันได้เป็นอย่างดี ทั้งในส่วนของส่วนงานบริหารงานบุคคลเองที่จะสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ และ

สำหรับส่วนตัวบุคลากรภายในองค์กรเองก็ที่จะสามารถใช้ประโยชน์ในการลดขั้นตอนการดำเนินงานทั้งในส่วนของการจัดการข้อมูลส่วนตัว การจัดเก็บการอัปเดทที่ทั้งสะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไขได้ด้วยตนเอง หรือแม้แต่การขออนุมัติต่างๆ ที่สามารถติดตามและตรวจสอบสิทธิและสวัสดิการได้ด้วยตนเอง ซึ่งถือว่าตอบโจทย์การทำงานในยุคดิจิทัลและสะดวกทั้งต่อบุคลากรภายในองค์การและส่วนงานบริหารงานบุคลเป็นอย่างยิ่ง

2. ประเด็นการรับรู้ถึงความง่าย

การรับรู้ถึงความง่ายของระบบที่สะดวกต่อการใช้งานจะเป็นส่วนสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับและการใช้งาน หากระบบมีประสิทธิภาพสูงแต่การเข้าใช้งานที่ซับซ้อนเกินไปก็อาจจะไม่ดึงดูดการเข้าใช้งาน ซึ่งหากการเข้าใช้งานระบบได้สะดวกและรวดเร็ว ไม่ซับซ้อนก็จะส่งผลให้บุคลากรภายในเข้าถึงและใช้งานตัวระบบได้ดี กล่าวคือระบบจะต้องมีคำสั่ง (Function) ในการทำงานที่เข้าใจง่าย ด้วยตัวองค์การที่มีหลายส่วนงาน การออกแบบและพัฒนาระบบก็ควรจะรองรับความต้องการใช้งานของบุคลากรภายใน ซึ่งในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า จากการวิเคราะห์ทางสถิติก็พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS เองก็มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบซึ่งตรงกับการทำสนทนากลุ่มย่อยที่ต้องการระบบที่สามารถเข้าใช้งานได้อย่างสะดวก คำสั่งและฟังก์ชันภายในตอบสนองต่อการใช้งาน โดยในปัจจุบันคำสั่งและฟังก์ชันภายในระบบมีค่อนข้างครบสำหรับการบริหารงานบุคคล แต่การเปิดใช้งานยังไม่สามารถเปิดใช้งานได้ครบทุกคำสั่ง ถ้าเป็นไปได้สามารถเปิดใช้งานให้ครบก็จะช่วยในการปฏิบัติงานของส่วนงานบริหารงานบุคคลได้เป็นอย่างดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3. ประเด็นทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งาน

แม้ว่า การสร้างการรับรู้ทั้งในประเด็นของการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS ก็ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สอดคล้องต่อความต้องการในการเข้าถึงและการใช้งาน ซึ่งจากการวิเคราะห์เชิงสถิติ พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS ซึ่งจะต้องทำให้บุคลากรภายในสถาบันที่ใช้งานระบบไม่รู้สึกถึงความกังวลต่อการเข้าถึงและการใช้งาน รวมถึงการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน เนื่องจากตัวระบบที่เก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรไว้เพราะฉะนั้นการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อระบบที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในสถาบันน่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee self Service: ESS) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพควรจะมีการอัพเดทข้อมูลของพนักงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการใช้งานของพนักงาน และในส่วนการฝึกอบรม ระบบมีครบทั้งขออนุมัติ สถานะ ประวัติ และการอนุมัติ แต่ในทางปฏิบัติใช้งานจริงแค่ประวัติการอบรม เพราะส่วนอื่น ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากระบบ ซึ่งควรเปิดใช้งานได้ในทุกฟังก์ชัน (Function) ควรเชื่อมโยงการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) กับระบบ ESS เพื่อให้เกิดการติดตามประเมินบุคลากรรายสำนัก และรายบุคคล และการใช้งานที่มีประสิทธิภาพในทุกช่องทาง ซึ่งในปัจจุบันพบว่า การใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ทำได้ดีกว่าระบบของโทรศัพท์มือถือ หากใช้งานในมือถือจะใช้เวลาโหลดค่อนข้างนาน และส่วนใหญ่มักโหลดไม่ได้ ควรมีการปรับปรุงในส่วนที่ส่งผลต่อการเข้าถึงการใช้งานซึ่งจะนำไปสู่ความเสถียรและง่ายต่อการเข้าถึงมากยิ่งขึ้น และสามารถเข้าใช้งานได้ในทุกระบบปฏิบัติการ (Mac, IOS)

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากบุคลากรภาครัฐหรือภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากบริบทในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อาทิ นโยบายผู้บริหาร ลักษณะการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ ESS ที่อาจมีความแตกต่างกัน รวมทั้งระบบการใช้งานก็ยังไม่เปิดให้ใช้ครบทุกฟังก์ชั่น

ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) คือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. หากสถาบันพระปกเกล้ายังคงเป็นกรณีศึกษา ควรเน้นการสัมภาษณ์เน้นที่กลุ่มผู้ใช้งานจากส่วนงานอื่นๆ มากขึ้นเพื่อเจาะลึกถึงปัญหาการใช้งานแต่ละระบบ เปลี่ยนมิติในการศึกษามาเน้นประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรในองค์การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ หรือควรรอให้มีการเปิดใช้ระบบอื่นเพิ่มเติม เพื่อประเมินการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) อีกครั้ง
2. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบ (Cross Cultural Studies) กับหน่วยงานประเภทอื่นที่มีการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเองที่เปิดระบบการใช้งานแบบเดียวกัน

ภาคผนวก

แบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การยอมรับและการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS) ของพนักงานของรัฐ กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งในแบบสอบถาม เรียกว่า “ระบบ ESS” เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนาการใช้งานระบบ ESS ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบ ESS

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาการใช้ระบบ ESS

ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยประกอบการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริงให้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านไว้เป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

เกษณี ธนการศักดิ์

ผู้วิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก

2. อายุ ..... ปี (อายุเต็ม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน ☐ 1) ผู้บริหาร ☐ 2) นักวิชาการ
☐ 3) พนักงานปฏิบัติการ ☐ 4) ลูกจ้าง

5. อายุงาน ☐ 1) น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2) 1 - 5 ปี
☐ 3) 6 - 10 ปี ☐ 4) 11 - 15 ปี
☐ 5) 16 - 20 ปี ☐ 7) มากกว่า 20 ปี

6. กลุ่มงาน

☐ 1) นักวิชาการ ☐ 7) สื่อสารองค์กร วิเทศสัมพันธ์ และสิ่งพิมพ์
☐ 2) ฝึกอบรมและบริหารโครงการ ☐ 8) เทคโนโลยีสารสนเทศ โสตทัศนศึกษา
☐ 3) บริหารงานทั่วไป เลขานุการ ☐ 9) ห้องสมุด
☐ 4) บัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ ☐ 10) ประเมินผล
☐ 5) นิติกรและธรรมาภิบาล ☐ 11) พิพิธภัณฑ์
☐ 6) บริหารงานบุคคล ☐ 12) บริการ ยานพาหนะ และไปรษณีย์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านทราบวิธีการใช้งานระบบ ESS จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) คู่มือการใช้งานจากส่วนงานบุคคล ☐ 4) พี่เลี้ยง/เพื่อนร่วมงาน แนะนำการใช้งาน
☐ 2) การแนะนำตอนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ☐ 5) เรียนรู้ / หาข้อมูลด้วยตนเอง
☐ 3) การฝึกอบรม ☐ 6) ไม่ทราบ

2. ท่านใช้งานระบบ ESS ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

☐ 1) คอมพิวเตอร์ (Computer) ☐ 3) โทรศัพท์มือถือ (Smart phone)
☐ 2) โน๊ตบุ๊ค (Notebook) ☐ 4) แท็บเล็ต (Tablet / ipad)

3. ช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (มกราคม – มีนาคม 2564) ท่านได้เข้าใช้งานระบบ ESS หรือไม่

☐ 1) ใช้งาน (ตอบส่วนถัดไป) ☐ 2) ไม่ได้เข้าใช้งาน (ข้ามไปข้อ 4)

หากท่านเข้าใช้งานระบบ ESS โปรดระบุความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ย

☐ 1) เดือนละ 1 ครั้ง ☐ 2) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ☐ 3) สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

☐ 4) สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง ☐ 5) มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์

4. โปรดระบุความถี่ในการใช้งานและประเมินความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของระบบ ESS

ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานระบบ ESS					คำสั่งการใช้งานในระบบ	ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ESS ในบริการนั้น				
เดือนละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	มากกว่า4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	ยังไม่เคยใช้		พอใจอย่างยิ่ง (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	ทั้งพอใจและไม่พอใจ (3)	ค่อนข้างไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจเลย (1)
					การลา					
					ขออนุมัติลา					
					สถานะการอนุมัติ					
					ตรวจสอบสิทธิการลา					
					ประวัติการลา					
					การอนุมัติลา (สำหรับผู้บริหาร)					
					ฝึกอบรม					
					ขออนุมัติอบรม					
					สถานะการอนุมัติ					
					ประวัติการอบรม					
					การอนุมัติอบรม (สำหรับผู้บริหาร)					
					สวัสดิการพนักงาน					
					ตรวจสอบสิทธิ์สวัสดิการ					
					รายงานประวัติการเบิกจ่าย					
					อื่นๆ					
					ใบสำคัญรับเงินเดือน					
					รายงานการมาปฏิบัติงาน					
					ทะเบียนประวัติ					
					ตำแหน่งงานและขอบเขตของงาน					
					ภาพรวมของระบบ ESS					
					ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ESS					
					ความง่ายในการใช้งานระบบ ESS					
					ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ESS					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ ESS

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ค่อยเห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ESS					
ก่อนที่จะมีการใช้ระบบ ESS ท่านสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
การใช้ระบบ ESS ช่วยให้ท่านตรวจสอบสิทธิสวัสดิการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น					
หลังจากใช้ระบบ ESS ท่านสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม					
ระบบ ESS สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของการบริหารงานบุคคลภายในสถาบันได้รวดเร็วขึ้น					
โดยรวมท่านคิดว่า ระบบ ESS เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในส่วนของตัวบุคคลได้สะดวกและรวดเร็ว					
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ESS					
ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ ESS ได้โดยง่ายในทุกที่และทุกเวลาที่ต้องการ					
ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบ ESS ผ่านอุปกรณ์ และเครื่องสื่อสารได้ทุกชนิดโดยง่าย					
เมื่อท่านเข้าสู่ระบบ ESS ท่านสามารถใช้งานคำสั่งต่างๆ ภายในระบบได้ง่าย ไม่ต้องจดจำขั้นตอนที่ซับซ้อน					
ท่านสามารถเข้าใช้ระบบ ESS ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามหรือสอบถามจากผู้อื่น					
เมื่อท่านเข้าใช้งานระบบ ESS และเกิดปัญหาการใช้งาน ผู้รับผิดชอบระบบสามารถตอบคำถามและความช่วยเหลือท่านได้ถูกต้องและรวดเร็ว					
ผู้รับผิดชอบระบบมีการจัดทำเอกสารคู่มือสำหรับแนะนำการใช้งานระบบที่มีคำอธิบายชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน					
ในภาพรวม ระบบ ESS มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและเหมาะสมต่อการใช้งาน					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ค่อยเห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
การใช้งานและทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร					
ท่านมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือสื่อสารขั้นพื้นฐานเพื่อเข้าถึงระบบ ESS ได้เป็นอย่างดี					
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ESS ได้เป็นอย่างดี					
ท่านมีการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง					
การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร (การส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อพัฒนาสถาบันไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันพระปกเกล้า)					
ฝ่ายบริหารมีนโยบายสนับสนุนการใช้งานระบบ ESS เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากร					
ฝ่ายบริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง					
ท่านทราบและเข้าใจดีถึงนโยบายของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในสถาบัน					
ทัศนคติต่อการเข้าถึงและการใช้งานระบบ ESS					
ท่านสามารถใช้งานระบบ ESS ได้เอง โดยไม่รู้สึกถึงความกังกลต่อการใช้งานระบบ					
ระบบ ESS ทำให้ท่านรู้สึกความปลอดภัยในการเข้าใช้งานได้เป็นอย่างดี					
การที่สถาบันฯ เปลี่ยนมาใช้ระบบ ESS นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของท่านเพิ่มมากขึ้น					
ระบบ ESS ช่วยตอบสนองความต้องการด้านงานบุคคลของบุคลากรในสถาบันฯ ได้ดีกว่าเดิม					
การใช้งานระบบ ESS สร้างความสะดวกสบายต่อการใช้งานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของท่านเพิ่มมากขึ้น					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเติมสำหรับการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยตนเอง (Employee Self Service : ESS)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

Solution, StarSoft. "โปรแกรม Hrlogics ", 2543. http://www.star.co.th/v2/th/index_th.html.

ไพรัช ธัชยพงษ์. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไทยจากอดีตสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2543.

ครรชิต มาลัยวงศ์. "เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา." http://www.drkanchit.com/general_articles/articles/general_24.html.

คำเพ็ง, พิมพ์พิณ. "รูปแบบรูปแบบความต้องการและการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประเภทธุรกิจการค้าส่งของวิสาหกิจขนาดย่อม." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552.

ชนิดา จิตตรุทธะ. ทฤษฎีองค์การ: ปรัชญา กระบวนทัศน์ และแนวคิด. 2 ed. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561.

ถวิล ธาราโภชน์, ศรัณย์ ดำริสุข. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. 4 ed. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์ 2546.

บุณยวีร์ กุลกิตติศักดิ์. ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ *Erp* ของบริษัทซ่อมบำรุงเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันก๊าซแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ปราโมทย์ ลือนาม. "แนวคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี." วารสารการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 9 (2554): 11-13.

พลพธู ปียวรรณ, สุภาพร เชิงเอี่ยม. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์, 255.

ยืน ภู่วรวรรณ. การสื่อสารข้อมูลและไมโครคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2540.

ราศรี, ศิริรวี. "การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา องค์การสวนสัตว์." รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

———. "การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา องค์การสวนสัตว์." รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. 2 ed. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

วิจัยและนวัตกรรม, สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์. "Enterprise Resource Planning (Erp)." 2020. https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1330-erp.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล , เจษฎาพร ยุทธธนวิบูลย์ชัย. รายงานวิจัย ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.

ศรีอำนาจ, พรมณี. "ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อ ทัศนคติการนำมาใช้และความตั้งใจที่จะนำระบบ Enterprise Resource Planning มาใช้." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.

ศุภณัฏฐ์ มั่งมีทรัพย์. "การศึกษาความต้องการระบบบริหารข้อมูลพนักงานด้วยตนเอง (Employee Self Service) สำหรับพนักงานบริษัท เจียไต๋ จำกัด." วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

สถาบันพระปกเกล้า. "ยุทธศาสตร์สถาบันพระปกเกล้า ฉบับที่ 6 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568)." 2564. http://kpi.ac.th/about/strategic.

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. "หนังสือที่ นร0505/ว493 เรื่อง ร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ลงวันที่ 29 กันยายน 2560." 2560. https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/letter_soc.pdf.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). "Erp กับการพัฒนาองค์กร." https://www.etda.or.th/content/1831.html.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). "แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549." https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/ict-master-plan/.

อิโต ฮิโรชิ, วาดะ ฮิเดโอ. สู่การเป็นผู้นำในการใช้ *Erp (Enterprise Resource Planning).* Translated by อิทธิ ฤทธาภรณ์. 4 ed. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2546.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เกษณี ธนการศักดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	16 ตุลาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอดำเนินสะดวก
วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	61/72 วิภาวดีรังสิต ซอย 4 แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY