



การสร้างความคิดใหม่ในการใช้ระบบสนับสนุนการจัดการ
ที่มีอยู่ในองค์กรรัฐวิสาหกิจไทย

โดย

นางสาวพัชรวีร์ ชั่วทอง

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

จากผลการศึกษาวิจัยในต่างประเทศจำนวนหนึ่ง พบว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นมีการใช้ประโยชน์จากระบบยังไม่เต็มประสิทธิภาพ กล่าวคือ มักจะมีการใช้งานอย่างจำกัด โดยขาดการต่อขยายขีดความสามารถให้กับระบบ ทั้งๆ ที่ลักษณะงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและระบบยังมีคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งอาจนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่องค์กรมีอยู่จึงอาจจะไม่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน ซึ่งผู้ที่สามารถประเมินว่าระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานเพียงใดคือผู้ใช้ระบบ ในงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างความคิดใหม่ในการใช้ระบบสนับสนุนการจัดการของผู้ใช้งาน โดยพัฒนากรอบการวิจัยจากการศึกษาในอดีตที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างความคิดใหม่ในงาน ทั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในองค์กรรัฐวิสาหกิจไทยซึ่งมีลักษณะการบริหารงานที่น่าสนใจ กล่าวคือเป็นองค์กรที่ผสมผสานระหว่างธุรกิจเอกชนและระบบราชการ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางที่มีการใช้งานระบบสนับสนุนการจัดการจำนวน 204 คน จากองค์กรรัฐวิสาหกิจไทยขนาดกลางถึงขนาดใหญ่จำนวน 32 องค์กร ในการนี้ได้ใช้สถิติสมการถดถอยที่มีอิทธิพลร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างความคิดใหม่ในการใช้ระบบสนับสนุนการจัดการ ได้แก่ การรับรู้ของผู้ใช้ด้านความอิสระในงาน ความสามารถในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความล้มมือของงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า การรับรู้ของผู้ใช้ด้านความเป็นธรรมชาติระหว่างความทุ่มเทกับผลตอบแทน ยังมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในงานและพฤติกรรมสร้างความคิดใหม่ในการใช้ระบบสนับสนุนการจัดการ อีกด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ ในด้านทฤษฎีได้เพิ่มความสมบูรณ์ในทฤษฎีด้านการยอมรับใช้ระบบที่มีอยู่แล้วในองค์กร (Theory of post-adoption) ที่เน้นให้ผู้ใช้มีความคิดใหม่ๆ ในการใช้ระบบให้เหมาะสมสอดคล้องกับงานมากขึ้น ส่วนในด้านของการนำไปปฏิบัติ องค์กรรัฐวิสาหกิจไทยสามารถนำผลจากการวิจัยนี้ไปปรับปรุงสภาพแวดล้อมในงานให้สนับสนุนต่อการสร้างความคิดใหม่ในการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ และเมื่อผู้ใช้มีความคิดใหม่ในการใช้ระบบอยู่เสมอ ผลที่ตามมาคือระบบสามารถสนับสนุนการทำงานได้เสมอไม่ว่าลักษณะงานจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม

Abstract

Existing studies suggest that organizations underutilize the function of existed information systems: users employ quite narrow features and rarely expand their use, while the task are always dynamic and the system provides other features that can be applied for that task. So, existing information system may not support the task and users can perceive the fit level between the task and the system. The objective of this research is to study the perception of work environment factors that influence innovate management support system (MSS) behavior among users. The conceptual model was developed based on existing research that studies about innovate work behavior. In addition, this research chooses to study only Thai state enterprises because these organizations have interesting character: mix between private sector and public sector.

This study is a quantitative research that collects data by questionnaires. The samples are 204 middle-level managers that use management support system in their task from 32 medium and large Thai state enterprises. About statistical analysis, this study uses regression analysis with interaction effect to test every hypothesis.

The result, found that the factors that influence innovate MSS behavior are perception of job autonomy, job competence, job responsibility and job overload. Furthermore, the perception of effort-reward fairness is the moderator of relationship between job competence and innovate MSS behavior.

From this research finding, it contributes to the theory of post-adoption by focusing on creating new idea among users to increase fit level between the task and the information system. In practical, Thai state enterprises can apply the research result to reform work environment that encourage the employee innovate information system use. The outcome that is the information system can always support any dynamic task.