



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำคราวด์ซอร์สซึ่งมาใช้เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
ภายในองค์กร

โดย

นางสาวปฐมา สุขทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ.2555

บทคัดย่อ

คราวด์ซอร์สซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จ เชื่อถือสำหรับการติดต่อสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ระหว่างพนักงาน ซึ่งการนำแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้จะทำให้เกิดโอกาสใหม่ๆและความท้าทาย เนื่องจากระบบสารสนเทศที่ใช้อินเทอร์เน็ตตลอดการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของพนักงาน และวิธีการที่พวกเขามีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Trkman & Trkman, 2009) ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กรวิธีแก้ไขความขัดแย้งของพนักงานในองค์กรนั้นหัวหน้างานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลลูกน้องจะต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการทำงานมากกว่าการสั่งการ (Rothwell, 2010) การศึกษานี้ เพื่อที่จะเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำคราวด์ซอร์สซึ่งมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหภายในองค์กร โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Delone & McLean, 1992) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำปัจจัยที่มีความสำคัญต่อแรงจูงใจ มาขยายขอบเขตในการศึกษา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรต่างๆที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศจำนวน 310 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำคราวด์ซอร์สซึ่งมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหภายในองค์กร ผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของผู้ใช้ แรงจูงใจที่เกิดจากภายในและแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอกส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบคราวด์ซอร์สซึ่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยที่คุณภาพของผู้ใช้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูล นั่นคือหากผู้ใช้มีคุณภาพ ข้อมูลที่ได้ก็จะมีคุณภาพด้วยนั่นเอง โดยความตั้งใจที่จะใช้ส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานจริงของระบบและจะส่งผลกระทบต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบคราวด์ซอร์สซึ่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร งานวิจัยต่อเนืองสามารถศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์กร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในแต่ละประเภท ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ ทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรเพื่อนำไปส่งเสริมให้เกิดการใช้งานคราวด์ซอร์สซึ่งที่ประสบความสำเร็จ ในการพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้ และสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดการใช้งานมากขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง

Abstract

Crowdsourcing is important for organizations to improve performance and reliability for communication and exchange of information and knowledge between employees. The introduction of new concepts and technologies used will provide new opportunities and challenges because the system uses the Internet at work has changed the way that employees work and how they interact with their colleagues (Trkman & Trkman, 2009), which may lead to conflict in the organization. To resolve the conflict, the chief of staff in the organization who is responsible for his acts will be to provide advice and guidance in order to work. (Rothwell, 2010) This study in order to understand the factors that affect crowdsourcing used to solve problems within the organization. The use of information systems success model (Delone & McLean, 1992) developed a conceptual framework for the research. The factors those are important to motivation to expand the scope of the study. This research is a survey research by gathering information from employees in organizations that use information systems of the 310 employee responses and the data were analyzed by regression using the software package SPSS to determine the factors affecting the crowdsourcing used to solve the problem within the organization. The results of this study demonstrate that quality of the information, quality of the system, quality of the crowd, intrinsic motivation and extrinsic motivation to affect the intention to use crowdsourcing to solve problems within the organization. The quality of the crowd affects the quality of the information. That is, if the crowd is quality, the information is quality also. The intention to use crowdsourcing system is a direct impact on the actual use of the system and will affect the benefits of use crowdsourcing to solve problems within the organization. Research continues to study in other factors. You can build a relationship between the organizations that affect the motivation of each type. The benefits of this research, It can be used as a guide for organizations to promote the use of crowdsourcing. In considering the elements of the perceived quality of the crowd and motivation to achieve more active, leading to the success of the organization to maximize it.