



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การศึกษาอิสระสำหรับนักศึกษา
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการความรู้มาใช้
เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ของ Call Center
สำหรับธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทย

โดย

นางสาวอรุณี ลีเจริญภักตร์ เลขทะเบียน 5002037181

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เมษายน 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาศิษระ เรื่อง การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการความรู้มาใช้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของคอลเซ็นเตอร์ สำหรับองค์กรด้านธุรกิจโทรคมนาคม ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการนำระบบจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์ โดยอาศัยปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร, คุณภาพของระบบ, วัฒนธรรมองค์กร, การมีส่วนร่วมของพนักงาน, คุณภาพของข้อมูลหรือองค์ความรู้, และการให้รางวัลจูงใจหรือสิ่งตอบแทน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ โดยนำทฤษฎีและแนวคิดอันประกอบด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และการจัดการความรู้ รวมถึงข้อเท็จจริงจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์

ขอบเขตการศึกษาจากองค์กรที่ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม ในประเทศไทย (เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร) ซึ่งมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และมีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างเป็นทางการที่ชัดเจน โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาทัศนคติจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ในองค์กร โดยทำการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 223 ราย (คิดเป็นร้อยละ 67.58 ของจำนวนแบบสอบถามที่ดำเนินการแจกทั้งหมด) พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการจัดเก็บองค์ความรู้ ด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านกลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ, ด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ โดยอาศัยเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินการ คือ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และระบบเมลล์ภายในองค์กร เช่น Lotus Notes, Outlook เป็นต้น, ระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบจัดการเอกสาร, และระบบช่วยในการตัดสินใจและประเมินผล รองลงมาตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อทั้ง 6 ปัจจัย ว่ามีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบจัดการความรู้มาใช้ โดยพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และองค์กรให้ความสำคัญ ได้แก่ การให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมของพนักงาน และอีกหนึ่งปัจจัยที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ได้แก่ คุณภาพของข้อมูลหรือองค์ความรู้ รองลงมาได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และกระตุ้นให้พนักงานนำองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ส่วนปัจจัยด้านการให้รางวัลจูงใจนั้นเห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร, คุณภาพของระบบ, โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร, การมีส่วนร่วมของพนักงาน, คุณภาพของข้อมูลหรือองค์ความรู้ และการให้รางวัลใจ หรือสิ่งตอบแทน เป็นตัวกำหนดการยอมรับการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า การยอมรับนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ ยังเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพระดับบุคคลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยประสิทธิภาพระดับบุคคลนี้ก็เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน

ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรมยอมรับระบบสารสนเทศในองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และกระบวนการจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้เกิดความชัดเจน สอดคล้อง และเหมาะสมกับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร เพื่อลดความรู้สึกต่อต้านจากพนักงานหรือผู้ใช้งานระบบ และเพื่อประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม โดยอาจอาศัยศักยภาพของระบบสารสนเทศที่มีอยู่ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

การวิจัยในอนาคต อาจนำผลที่ได้จากการศึกษาไปดำเนินการทดสอบความเป็นไปได้เชิงปฏิบัติการพิสูจน์ถึงคุณค่า ความเหมาะสม และประโยชน์ที่ได้จากผลการวิจัยนี้ และควรทำการศึกษาในรายละเอียดให้มากขึ้น โดยอาศัยการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และหลากหลายยิ่งขึ้น รวมทั้งการขยายขอบเขตการศึกษาในการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้กับการให้บริการในองค์กรธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น ธนาคาร โรงแรม หรือสายการบิน เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณค่าของข้อมูลที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น