

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT (Information -Technology) ในปัจจุบันเป็นที่รู้จักและกล่าวอ้างถึงกันอย่างกว้างขวาง เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญสำหรับประเทศไทยโดยเข้ามามีบทบาทในทุกสาขาอาชีพไม่ว่าจะเป็นภาคการค้า ภาคการผลิต และภาคบริการในหน่วยงานของภาคเอกชนที่จดทะเบียนในรูปของห้างร้าน บริษัท สถานประกอบการ หรือโรงงานอุตสาหกรรม รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐ เช่น การบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการสังคมพื้นฐานต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างสรรค์ความสามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุนการผลิต และการบริการ (สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ, 2538, หน้า 19) ดังนั้นสิ่งที่สำคัญอย่างมากก็คือข้อมูลที่จะทำให้เกิดเป็นระบบในรูปของระบบสารสนเทศ เพื่อการบริการ (Management Information Systems หรือ MIS) เพื่อที่จะได้ตัดสินใจดำเนินงานให้เกิดความคล่องตัวรวดเร็ว ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพสูงสุด

การที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างมาก สืบเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการคิดค้นประดิษฐ์ผลิตเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีส่วนประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคม (คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2539, หน้า 3) ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กลายเป็นเทคโนโลยีที่ทั่วโลกกำลังตื่นตัว และให้ความสำคัญอย่างมาก ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสามารถในการจัดการ การจัดเก็บ การรวบรวมประมวลผล สืบค้น และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศต่าง ๆ (ถนอมพร เลขาจรรัสแสง, 2541, หน้า 31) เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยก่อให้เกิดผลต่อการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ และนอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงเพิ่มผลผลิตในเชิงเศรษฐศาสตร์ แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพของสินค้า และบริการที่ได้จากภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และภาครัฐแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดสินค้า และการให้บริการใหม่ ๆ อีกด้วย (สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ, 2538, หน้า 20)

อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่เพียงมีผลต่อการประมวลผลข้อมูลเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร หรืออาจจะกลายเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ หรือวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยด้านจิตวิทยาของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบสารสนเทศของบริษัทด้วย โดยทั่วไปมนุษย์จะคิดจะทำในขอบเขตความสามารถที่ทำได้ และมีความเต็มใจที่จะทำตามความสามารถและพฤติกรรมที่ได้มาโดยกำเนิด หรือเกิดการเรียนรู้ ซึ่งเปรียบเสมือนกระบวนการประมวลผลของหน่วยความจำ (Memory Processes) เป็นขั้นตอนที่มนุษย์เกิดความจำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว และไม่ได้นำข้อมูลที่เกิดจากความจำเป็นนำออกมาใช้ มนุษย์มีความสามารถในการจำที่แตกต่างกัน และเกิดความรวดเร็วในการดึงข้อมูลนั้นออกมาใช้ (Park & Case, 1993, p. 44) ดังนั้นระบบศูนย์รวมข้อมูลหรือที่เรียกว่าระบบสารสนเทศจึงถูกสร้างขึ้น เพื่อช่วยในเรื่องพื้นฐานของการประมวลผลของหน่วยความจำ ซึ่งระบบสารสนเทศจัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ และสามารถนำเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี แต่ยังมีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการศึกษาว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยาด้านใด ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อจะได้จัดเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในบริษัท ทำให้พนักงาน ผู้บริหาร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องต่างได้รับผลกระทบทั้งสิ้น เพราะทุกคนต่างก็ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ความรู้สึกที่มีต่อเทคโนโลยีของบุคคลจึงต่างกัน อีกทั้งการยอมรับนวัตกรรมใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลนำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System (IS)) ที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการเปิดรับต่อสิ่งแวดลอมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการแปลความหมายของข่าวสาร ข้อมูล โดยการสังเกตของแต่ละบุคคล การรับรู้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ (Object) การรู้จัก (Awareness) แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ (Recognition) การตีความหมาย (Interpretation) การตอบสนอง (Response) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 580) ในบางครั้งการมองเห็นในสิ่งเดียวกันก็อาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ เนื่องจากคนเรามีความแตกต่างกันในการรับรู้ข้อมูล ดังนั้นจึงต้องมีขั้นตอนเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความมั่นใจ

การเรียนรู้ (Learning) คือการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ซึ่งเกิดจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากในการสร้างและยกระดับความสามารถของคอมพิวเตอร์ หลายองค์กรต้องมีวิธีฝึกพนักงานให้รู้ และเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเกิดความคล่องแคล่วในการใช้ระบบ นักจิตวิทยาทั้งหลายได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของการให้นิยามได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่คงทนถาวร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้น ผลมาจากประสบการณ์ (Baron, 1989, p. 136)

วัฒนธรรมองค์กร (Culture) เป็นระบบค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ บรรทัดฐาน ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร และการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ระบบสารสนเทศ (Information System (IS)) ที่ประสบความสำเร็จในที่หนึ่ง แต่อาจจะไม่ประสบความสำเร็จอีกสิ่งหนึ่งก็ได้ทั้งนี้เนื่องมาจาก วัฒนธรรมองค์กรตลอดจนความสำเร็จขององค์กรจะต้องประกอบด้วย ความคิด องค์กรประกอบทางพิธีการ องค์กรประกอบทางวัตถุ และองค์กรประกอบเกี่ยวกับองค์กร

แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง (Risk – taking Tendencies) เป็นการวัดว่าคนจะสามารถรับรู้ และจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่แน่นอนอย่างไร บางคนชอบเสี่ยง บางคนหลีกเลี่ยงการเสี่ยง ความเสี่ยงก็มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ และความเต็มใจที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง (Willingness to Change) บางครั้งการเปลี่ยนแปลงจะทำได้ยาก เพราะทุกคนคิดว่างานที่ระดับต่ำกว่าเหมาะกับพนักงานระดับล่างมากกว่า และความกลัวที่จะถูกเปิดเผยว่าไม่มีความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศ ความตึงเครียด (Stress) ความตึงเครียดจะทำลายความสามารถในการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งอาจจะนำไปสู่การบังคับให้เกิดการตัดสินใจในทางเลือกในสถานการณ์ที่บีบบังคับ อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท และทำให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากความตึงเครียดมากเกินไปจนเป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพของคน ในขณะที่ความตึงเครียดปานกลางอาจทำให้เกิดผลการทำงานที่ดีได้

สุดท้ายการจูงใจ (Motivation) เป็นอำนาจในการทำให้เกิดพลังและการกระตุ้นพฤติกรรมเป้าหมายในการใช้ระบบสารสนเทศด้วย การทำให้เคลื่อน (To move) หรือการกระตุ้น (To Activate) ดังนั้นการจูงใจภาวะที่กระตุ้นให้อินทรีย์เกิดการเคลื่อนไหว และเกิดพฤติกรรม (ปฐม นิคมานนท์, 2521, หน้า 34)

ประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจมากที่สุด ณ ปัจจุบันการทำธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่เฉพาะภายในประเทศเท่านั้น หากต้องมองถึงความเป็นสากลและเครือข่ายระดับโลก สิ่งที่มาคือการใช้ทรัพยากรข้อมูล ซึ่งจะมีความเสี่ยงสูงประกอบกับความหลากหลายทางด้านภาษา

กฎเกณฑ์ แบบธรรมเนียม มาตรฐานของการติดต่อสื่อสารข้อมูลในแต่ละประเทศทำให้ยากต่อการบริหารและจัดการ ดังนั้นจึงควรต้องมีการปรับการจัดการให้ทันและสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มของระบบสารสนเทศมีผลต่อความเป็นอยู่ และการดำเนินธุรกิจ เช่นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประมวลผลแบบกระจายในลักษณะของระบบฐานข้อมูลแบบเครือข่าย ซึ่งจะสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จ ดังนั้นปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อบุคลากร (People) ที่ใช้ระบบสารสนเทศ บุคลากรเหล่านี้ถูกมองข้ามความสำคัญไป ทำให้การใช้ระบบสารสนเทศ (IT) ต้องล้มเหลว ในบางครั้งระบบมีความซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะมีการออกแบบที่ไม่ถูกต้อง หรือขาดความร่วมมือในการทำงาน

ดังนั้นเพื่อการตรวจสอบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาต่าง ๆ ไตบ้างที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในการดำเนินงานของบริษัท ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยา บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ถูกต้องและแม่นยำ โดยการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้เกิดความก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับการใช้ระบบสารสนเทศ ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยาต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด จากปัจจัยด้านจิตวิทยา

สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านได้แก่ 1) การรับรู้ 2) การเรียนรู้ 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง 5.แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศ