

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยจิตวิทยาด้านการรับรู้ การเรียนรู้ แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจ ซึ่งมีแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้างต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด และสร้างสมการพยากรณ์ การใช้ระบบสารสนเทศในแต่ละด้านที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้าน ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้าน สามารถพยากรณ์การใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการสุ่มหาตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากตารางสุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่าย

พัฒนาสินทรัพย์ส่วนกลาง จำนวน 78 คน พนักงานฝ่ายบัญชีลูกหนี้ จำนวน 44 คน พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 19 คน พนักงานฝ่ายนโยบายและควบคุม จำนวน 29 คน พนักงานฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคกลาง จำนวน 45 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 215 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลและความคิดเห็นของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย

- 1.1 การรับรู้
- 1.2 การเรียนรู้
- 1.3 แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง
- 1.4 วัฒนธรรมองค์กร
 - 1.4.1 แรงจูงใจ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศโดยมีรายละเอียดแต่ละตอนดังต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในด้านการรับรู้ การเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด มีลักษณะเป็นแบบลำดับขั้นการวัดค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Five Rating Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, หน้า 107 - 108) ซึ่งมีข้อความเป็นด้านนิมมาน (Positive) และด้านนิเสธ (Negative) โดยเรียงลำดับจาก "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ไปจนถึง "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" เกณฑ์การใช้คะแนนในข้อความที่มีความหมายเชิงนิมมาน (Positive) จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 1 2 3 4 5 ตามลำดับ ส่วนข้อความที่มีความหมายเชิงนิเสธ (Negative) ให้คะแนนกลับกัน คือ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบลำดับขั้น การวัดค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท (Likert Five Rating Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, หน้า 107-108) โดยให้ผู้ตอบประเมินความเห็นตามสภาพที่เป็น

จริง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักไว้ 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ประกอบด้วยฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ส่วนกลาง ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายนโยบายและควบคุม ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคกลาง โดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ขอความร่วมมือจากผู้บริหาร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร และพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังฝ่ายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวม 215 ฉบับ ด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 210 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.88% ผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามความมุ่งหมาย และทดสอบสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าที่ตั้งไว้ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows Version 10.0 (Statistical Package for the Social Science / Personal Computer) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สหสัมพันธ์พหุคูณและการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) แล้วทำการแปลผลนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้ดังนี้
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องที่ตั้งไว้ ปัจจัยแต่ละด้านได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์ แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้

ต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X}_2 = 3.67, SD = .49$) ด้านวัฒนธรรมองค์กรต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X}_3 = 3.70, SD = .60$) ด้านแรงจูงใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X}_5 = 4.04, SD = .35$) อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง จำกัดด้านแนวโน้มในการเผชิญความเสี่ยงต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X}_4 = 2.49, SD = .39$) อยู่ในระดับน้อย

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยภาพรวม พบว่า พนักงานมีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{Y} = 3.88, SD = .57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว (Mean = 4.09, SD = .73) การใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการวิเคราะห์ วางแผนการดำเนินงาน (Mean = 3.81, SD = .84) การใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการนำเสนอผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหาร (Mean = 0.68, SD = .83)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .3045$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านการเรียนรู้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจ

สรุปสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านสามารถพยากรณ์การใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยภาพรวม (Y) จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาจำนวนสองด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ และปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง ทั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .510 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้ 26 เปอร์เซ็นต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพื่อนำค่าสถิติมาสร้างสมการพยากรณ์จะได้สมการพยากรณ์การใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.611 + 0.515(X_1) + -0.196(X_4)$$

การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญจากการค้นพบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยว่าปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศ (X_5) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.04) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2539, บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานทุกคนในบริษัทมีความผูกพันกับอาชีพค่อนข้างสูง ส่งผลต่อความตั้งใจและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในระดับมากด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย คุณะสารพันธ์ (2541, หน้า 131) พบว่า พนักงานทุกคนในบริษัทมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และกรีน (Green, 1972, pp. 31-41) ที่ศึกษาพบว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย และพลังความคิดของตนเองเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Positive) มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศ (X_6) แสดงให้เห็นว่า เป็นตัวแปรที่พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.90) เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจาก ผู้บริหารบริษัททั้งประเภทงานเป็นไปในแบบเดียวกัน ภายใต้ระบบและมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บุคลากรในบริษัทมีระดับวัฒนธรรมมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บุคลากรในบริษัทมีวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรในบริษัทมาจากหลายหน่วยงานที่แตกต่างกัน เมื่อมาอยู่ในหน่วยงานใหม่จึงต้องใช้เวลาในการปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540, หน้า 19) ที่ว่าการเกิดวัฒนธรรมในบริษัทต้องใช้เวลา ในการพัฒนาการจนเป็นหนทางที่กลุ่มยอมรับว่าช่วยแก้ปัญหา และสนองความต้องการของกลุ่มได้ ดังนั้นวัฒนธรรมจะติดไปกับกลุ่ม สอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญชัย อาจีนสมาจาร (2536, หน้า 61) ที่ว่าการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าชนิดใด ย่อมนำมาซึ่งความไม่สะดวกแก่บุคคล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น คนเราจะต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนอุปนิสัย ที่เขาเคยพัฒนามาเป็นเวลานานแล้ว ควรพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรอย่างรอบคอบ เพราะองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การและพนักงาน

เปลี่ยนแปลงไป บางครั้งอาจเกี่ยวข้องถึงกระทั่งวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม ดังนั้นจึงต้องค่อย ๆ ปูพื้นฐานไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างระมัดระวัง และสอดคล้องกับแนวคิดของโอเวนส์ (Owen, 1987, p. 17) กล่าวว่า การก่อตัวของวัฒนธรรมองค์กรจะเกิดขึ้นทีละเล็กละน้อยอย่างสม่ำเสมอ และกลายเป็นสิ่งหล่อหลอมพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศ (X_2) เป็นตัวแปรที่พนักงานในบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด มีความเห็นอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.67) เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการได้ฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ และผ่านการฝึกอบรมจนสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบลูม (Bloom, 1976, p. 117) ที่พบว่า ความรู้พื้นฐานเดิมมีความสำคัญมาก และได้จัดไว้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในทฤษฎีการเรียนรู้ของตน ถ้าพนักงานขาดความรู้เดิมที่จำเป็นมีมาก่อน แต่ถ้าพนักงานทุกคนมีความรู้เดิมที่จำเป็นอยู่ก่อนเป็นไปได้ที่พนักงานทุกคนจะสามารถใช้ระบบสารสนเทศ ดังนั้นการที่พนักงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศอาจจะเนื่องมาจากประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติบ่อย ๆ

ส่วนตัวแปรที่มีระดับความเห็นปานกลางได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.44) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานในบริษัทมีการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในช่วงของการตัดสินใจรับรู้ว่าการใช้ระบบสารสนเทศนั้นดี ดังนั้นจะต้องมีแรงสนับสนุน เพื่อการพิจารณาไตร่ตรอง ดังนั้น การแนะนำและการป้องกัน จะทำให้พนักงานมีข้อมูลเพียงพอในการไตร่ตรอง เพื่อประกอบการตัดสินใจที่จะใช้ระบบสารสนเทศเพราะรู้ว่าใช้แล้วดี ส่วนตัวแปรที่ความเห็นอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยงพนักงานส่วนใหญ่ตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน แต่แนวโน้มที่จะใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่ในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายของฝ่ายบริหารและการดำเนินงานของบริษัท เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง และตรงกับเป้าหมายการทำงาน ยังไม่ดีพอทำให้พนักงานยังไม่กล้าใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานให้ได้

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรอบอยู่ในระดับขั้นมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด อยู่ในช่วงของการตัดสินใจว่าจะใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงต้องมีแรงสนับสนุนเพื่อการพิจารณา ไตร่ตรอง ดังนั้น การแนะนำและข้อมูลที่เพียงพอในการที่จะตัดสินใจใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทควรมุ่งเน้นในด้านต่อไปนี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดระบบเครือข่าย (Technology Skill and Network Management) การใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้ (Customer Care) การจัดการ การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ (Media Management Storage and Retrieval) (Barden, 1997, pp. 37-70) และยังขาดการพัฒนาทรัพยากรของบริษัทให้มีความเข้าใจและแนะนำการใช้สารสนเทศที่ถูกต้องให้กับพนักงาน ดังนั้นบทบาทการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะเกี่ยวกับความสามารถทางการใช้ระบบสารสนเทศในสภาพแวดล้อมของงานที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างต่ำกับขีดความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้และการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาสำคัญคือไม่มีการประเมินย้อนกลับถึงการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและแสดงความกลัวเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ผู้บริหารส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว แต่ไม่เข้าใจถึงขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Berman, 1985, p. 129)

ทั้งนี้เมื่อสังเกตว่า คือ การที่พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด มีการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในระดับขั้นมาก ซึ่งเป็นระดับที่มีพื้นฐานมาจากการที่มีแรงจูงใจที่ดี มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และแรงจูงใจเป็นการตกลงใจหรือมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบสารสนเทศ อีกทั้งมีแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมได้ทันที ถ้าได้รับข้อมูลสนับสนุนเพียงพอเพื่อพิจารณาในระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ มีแนวโน้มมากที่พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด จะมีการปรับเปลี่ยนระดับการใช้ระบบสารสนเทศ เนื่องจากปัจจัยด้านการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารสนเทศการเรียนรู้ต่อการใช้ระบบสารสนเทศวัฒนธรรมองค์กรต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และด้านแรงจูงใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศมีสองด้านได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ และปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < .01$)

ปัจจัยทั้งสองด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .510$) ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้หมายความว่า การใช้ระบบสารสนเทศในบริษัท ของพนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่า การรับรู้การใช้ระบบสารสนเทศมีคุณค่า มีประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินของบริษัท เช่น สามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลา ดังนั้นการที่พนักงานได้เห็นความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศแล้วปฏิบัติงานได้ดี มีความ

ตั้งใจ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายของบริษัทที่วางเอาไว้ ปัจจัยด้านการรับรู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (Mean = 3.44) จัดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า การรับรู้ มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานในบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด และแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยงมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับน้อยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 (Mean = 2.49) ดังนั้นการใช้ระบบสารสนเทศสามารถให้คุณประโยชน์และสามารถสนองเจตนารมณ์ของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับอิทธิพลของการรับรู้ที่ว่า การที่จะรับรู้สิ่งใดก็ตาม ถ้าหากเรามีความตั้งใจที่จะรับรู้หรือสนใจสิ่งที่จะรับรู้ (Ibid, 1986, p. 210 อ้างถึงใน สุชา จันทร์โสม, 2544) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คันสนีย์ ชำเกิด (2530, บทคัดย่อ อ้างถึงใน สุชา จันทร์โสม, 2544) พบว่า การได้รับความรู้จากการฝึกอบรม การได้รับคำแนะนำเป็นปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศเช่นกัน และปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศ

กล่าวโดยสรุปตามสมมติฐานที่ 1ว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการรับรู้ว่าการใช้ระบบสารสนเทศนั้นดีและปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศว่าดี

จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านจิตวิทยาในแต่ละด้านสามารถพยากรณ์การใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้ ตัวแปรทำนาย จำนวน 5 ตัว ตัวแปรที่สามารถทำนายการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้ดีที่สุด คือตัวแปรปัจจัยจิตวิทยาด้านการรับรู้ (X_1) และปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง (X_4) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และช่วยยกระดับมาตรฐานของพนักงานให้สูงขึ้น เมื่อพนักงานเห็นประโยชน์ของการรับรู้การใช้ระบบสารสนเทศทางการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 27) กล่าวปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลนำไปสู่ความสำเร็จกับการใช้ระบบสารสนเทศประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้, ปัจจัยด้านการเรียนรู้, ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง และปัจจัยด้านแรงจูงใจ และงานวิจัยของ โรเจอร์ และ ชูมคเกอร์ (Roger & Shoemaker, 1971, pp. 22-23) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนวัตกรรมที่จะช่วยให้ได้รับการยอมรับว่า ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หากผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมนั้นดีกว่า และเป็นประโยชน์กว่าสิ่งเก่า วิธีปฏิบัติเก่าหรือรู้สึกละอาย ประโยชน์ โอกาส

ที่จะรับรู้การใช้ระบบสารสนเทศก็มีมากขึ้น ทั้งนี้เฉพาะตัวแปรด้านการรับรู้การใช้ระบบสารสนเทศสามารถทำนายความแปรปรวนของใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานได้ร้อยละ 26

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด เพื่อให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหาร สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.1 จากการศึกษาโดยเฉพาะการติดตามผลการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานในบริษัท สิ่งที่ควรตระหนักต่อการส่งเสริมให้พนักงานและระดับหัวหน้างานได้ใช้ ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ข้อดี คือ ประหยัดเวลาในการทำงาน และทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

1.2 ด้านผู้บริหารของบริษัท ควรตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริม การใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการจัดหางบประมาณ สำหรับการฝึกอบรม และประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ทางด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า การได้รับการฝึกอบรม และการปฏิบัติจริงมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ

1.3 ด้านตัวพนักงาน ควรตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศ โดยศึกษาทำความเข้าใจจากเอกสารต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้ความสนใจในการฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับการวางนโยบายของบริษัทด้วย การใช้ระบบสารสนเทศจึงจะประสบความสำเร็จ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานโดยเน้นเป็นรายกลุ่มหน้าที่การทำงาน ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น สภาพแวดล้อมของบริษัท ขนาดของบริษัท

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินนโยบาย เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 การทำการศึกษาวิจัย การใช้ระบบสารสนเทศ ตามหน้าที่การปฏิบัติงาน เช่น ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ในระดับต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อนำการศึกษามาใช้เป็นข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร และวางแผนการดำเนินงานต่อไป