

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยสามารถ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจตคติ ( $\bar{X} = 3.27$ ) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.24$ ) และด้านทักษะ ( $\bar{X} = 3.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ดังนี้

5.1.1.1 ด้านความรู้ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการลางานของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.64$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม ERP ( $\bar{X} = 3.49$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม GBHPOS ( $\bar{X} = 3.31$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Inventory ( $\bar{X} = 3.25$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม GBH Incentive ( $\bar{X} = 3.22$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Search Price ( $\bar{X} = 3.16$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Handheld ( $\bar{X} = 3.10$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Jasper Report ( $\bar{X} = 3.10$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Loss Prevention ( $\bar{X} = 3.10$ ) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Chang Price ( $\bar{X} = 3.04$ ) ตามลำดับ

5.1.1.2 ด้านเจตคติ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความชอบโปรแกรม ERP ( $\bar{X} = 3.41$ ) ความชอบโปรแกรมการลางานของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.39$ ) ความชอบโปรแกรม Inventory ( $\bar{X} = 3.34$ ) ความชอบโปรแกรม GBH Incentive ( $\bar{X} = 3.26$ ) ความชอบโปรแกรม Search Price ( $\bar{X} = 3.26$ ) ความชอบโปรแกรม GBHPOS ( $\bar{X} = 3.23$ ) ความชอบโปรแกรม Jasper Report ( $\bar{X} = 3.23$ ) ความชอบโปรแกรม Chang Price ( $\bar{X} = 3.21$ ) ความชอบโปรแกรม Handheld ( $\bar{X} = 3.18$ ) ความชอบโปรแกรม Loss Prevention ( $\bar{X} = 3.16$ ) ตามลำดับ

5.1.1.3 ด้านทักษะ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) พิจารณาเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม การกลางานของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.39$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม ERP ( $\bar{X} = 3.24$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม Search Price ( $\bar{X} = 3.24$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม Chang Price ( $\bar{X} = 3.09$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม Inventory ( $\bar{X} = 3.08$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม Loss Prevention ( $\bar{X} = 3.08$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม GBH Incentive ( $\bar{X} = 3.06$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม Jasper Report ( $\bar{X} = 3.06$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม GBHPOS ( $\bar{X} = 3.04$ ) ทักษะในการใช้งาน โปรแกรม Handheld ( $\bar{X} = 2.97$ ) ตามลำดับ

5.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

5.1.2.1 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้ แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก และหากค่า Tolerance  $< 0.2$  แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 2.399 ซึ่งไม่เกิน 10 และ ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 1.558 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันระดับสูงหรือไม่ (ไม่เกิด Multicollinearity)

5.1.2.2 ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของค่าคงที่และสัมประสิทธิ์แต่ละตัวกับตัวแปรตามในสมการ พบว่า ตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสมการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม ( $P \leq 0.044$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.515 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ( $R^2$ ) ได้ร้อยละ 26.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.630$

1) สมการพยากรณ์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ดในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

1.1)  $Y = 1.371 + .413$  (ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้)  $- .266$  (ด้านทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ)  $+ .362$  (ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ส่วนตัวแปรพยากรณ์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์

จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ดที่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ( $P > .05$ ) ได้แก่ ด้านการได้รับการอบรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

#### 5.1.3.1 ด้านการได้รับการอบรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) บริษัท ควรมีการจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขึ้นมา โดยเฉพาะ และเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมให้เพียงพอต่อพนักงานในการอบรมแต่ละครั้ง จัดทำคู่มือในการอบรมแต่ละโปรแกรมที่อบรม

2) ควรพัฒนาพนักงานโดยการจัดฝึกอบรม เพราะว่าการฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์กร ช่วยของค์การลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมทำให้มีการขาดงานน้อยลง ลดอัตราการลาออก การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรสามารถช่วยวางแผนอัตรากำลังพนักงานในอนาคต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การโยกย้ายเลื่อนตำแหน่งแต่งตั้งทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมจะทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากความสามารถของพนักงาน

3) พนักงานควรมีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีใช้การปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเดียว แต่ต้องสามารถเรียนรู้ภาระงานในหน้าที่ และพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ถ้าในองค์กรมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่แล้ว ก็สามารถที่จะเก็บข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรม ปัญหาต่าง ๆ จากระบบประเมินผล แล้วมาออกแบบควบคุมไปกับระบบประเมินผลแบบ (Online) ซึ่งผู้รับผิดชอบก็สามารถที่จะประมวลผลปัญหาต่าง ๆ นำมาแก้ปัญหาได้ด้วยการฝึกอบรมผ่านเทคโนโลยีที่องค์กรได้ออกแบบผ่านระบบประเมินผล

#### 5.1.3.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรเรียนรู้

1) วัฒนธรรมที่ดีขององค์กร สร้างความสามัคคีในองค์กรแบ่งความรับผิดชอบให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน

2) การกำหนดลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการขึ้นมา อาจมีการกำหนดจากวิสัยทัศน์ และภารกิจของบริษัท สะท้อนให้พนักงานได้ทราบว่าบริษัทจะต้องมีลักษณะอย่างไร จึงจะทำให้สามารถเดินทางไปถึงเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3) บริษัท ต้องมีมาตรการที่ชัดเจนที่จะสนับสนุนส่งเสริมจริยธรรม เช่น ให้รางวัลผู้มีจริยธรรม และลงโทษผู้ที่ไม่มีความจริยธรรม

4) พนักงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะต้องมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถรับรู้ และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

5) เลือกรับพนักงาน โดยพิจารณาบุคลิกภาพและทัศนคติที่มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้ามีความเป็นมิตรมีความกระตือรือร้น มีความสนใจ มีความอดทนค้ำจนถึงผู้อื่น และมีทักษะในการฟัง

#### 5.1.3.3 ด้านทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) ผู้บริหารถือว่ามียุทธศาสตร์สำคัญในการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ต้องมีวิสัยทัศน์ และเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ภายในองค์กรต้องจัดให้มีเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ นำเอาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้ เพราะเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานที่ดีที่มีการเรียนรู้อย่างกว้างขวางทั่วถึง ช่วยในการกระจายข่าวสารทั้งใน และนอกองค์กรได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กร รักและสามัคคีมีน้ำใจต่อกัน

2) พัฒนาเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย มาช่วยในการทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานช่วยให้การตัดสินใจ และการประสานงานระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพ

3) พนักงานควรปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ปรับปรุงเรื่องการทำงาน ปรับปรุงเรื่องครอบครัว ปรับปรุงเรื่องสังคม สร้างมิตร ปรับปรุง และพัฒนาตนเองเพื่อให้ความกระตือรือร้นต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ

#### 5.1.3.4 ด้านแรงจูงใจฝ่ายสัมฤทธิ์

1) ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และมีการแข่งขันเราผู้ปฏิบัติก็มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติมีการพัฒนาตัวเองตามไปด้วยทำให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอด

2) พัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานทุกคนพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานให้มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพมากยิ่งขึ้น เช่น อาจจะมีให้งานพิเศษให้ทำ เพื่อได้รับค่าตอบแทนมากยิ่งขึ้น

3) ควรมีการประเมินพนักงานทุกระดับในการรับคัดเลือกสิทธิพิเศษที่ได้รับ เช่น การไปท่องเที่ยวที่ต่างประเทศ อาจจะต้องเป้าหมายให้กับพนักงานทุกคน เมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย มีสิทธิที่จะได้ไปท่องเที่ยว

4) เรื่องของกำลังใจกับคนทำงานเป็นของที่คู่กัน คนทำงานทุกคนย่อมอยากได้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และคนรอบข้าง เพื่อเป็นแรงผลักดัน ก่อให้เกิดกำลังใจขึ้นดี เมื่อมีการชมเชยเกิดขึ้น ก็จะส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดแรงขับเคลื่อนในการทำงานอย่างเต็มที่ต่อไป และจะเป็นการช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดีขอแนะนำเสนอเทคนิคง่าย ๆ ในการชม คือ ต้องชมอย่างใจจริงอย่าแสร้งแกล้งชม ชมอย่างไม่มีเงื่อนไข ชมแบบเจาะจง ชมในที่สาธารณะ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด(มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ เสาวนีย์ มัจฉาชีพ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 242 คน จากการวิจัย พบว่า ระดับความสามารถในการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ เกรียงไกร จันทโรทัย (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพปัญหา และการดำเนินงานระบบสารสนเทศ พบว่า สภาพการดำเนินงานระบบสารสนเทศด้านบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ในการดำเนินงานระบบสารสนเทศ จากการศึกษาด้วยตนเองมีความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า 1) พนักงานบางคนไม่ได้ใช้โปรแกรมครบทุกโปรแกรมจึงทำให้พนักงานขาดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของซอฟต์แวร์ 2) พนักงานส่วนใหญ่ยังใช้ความรู้เดิมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตั้งแต่เริ่มต้นด้วยความเคยชิน แต่ศักยภาพการแข่งขันของบริษัทต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา 3) บริษัทได้ขยายขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับกับการแข่งขันทางการค้าอยู่ตลอดเวลา ทางบริษัทได้สร้าง โปรแกรมทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และปรับเปลี่ยนการทำงานไปจากเดิมทำให้พนักงานยังมีความเข้าใจได้ปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทักษะที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.515 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ( $R^2$ ) ได้ร้อยละ 26.60 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.630$

5.2.1.1 สมการพยากรณ์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

1)  $Y = 1.371 + .413$  (ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้)  $- .266$  (ด้านทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ)  $+ .362$  (ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ส่วนตัวแปรพยากรณ์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ดที่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ( $P > .05$ ) ได้แก่ ด้านการได้รับการอบรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2.1.2 ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ พัชรินทร์ สนธิวนิช (2549, น. 90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ตามทัศนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒน์ พบว่า ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ทัศนคติต่อการทำงานเป็นความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำที่มีต่องาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระดับการทำงานของบุคคลอาจกล่าวได้ว่า บุคคลใดที่มีความรู้ความเชื่อหรือค่านิยม และความรู้สึกต่องานด้านบริการไปทางบวก ก็จะทำให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมด้านการใช้ที่พึงปรารถนา และสอดคล้องกับ ภัทราวดี วงศ์สุเมธ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ ซึ่งได้สรุปแนวคิดว่าการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ นับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของระบบ เนื่องจากการบ่งชี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บภายใต้บริบทใดบริบทหนึ่ง จะมีส่วนช่วยให้องค์กร หรือสถาบันการศึกษาที่มีความต้องการและวางแผนที่จะนำระบบการเรียน ผ่านเว็บมาใช้เพื่อตอบสนองกระบวนการเรียนการสอนภายในองค์กร หรือสถาบันของตน ได้ตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความเชื่อ การยอมรับ และการตัดสินใจของผู้ใช้ในการที่จะใช้งานระบบดังกล่าว

1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า 1) พนักงานแต่ละคนบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจน โครงสร้างของบริษัทกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับชั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ชัดเจนทั่วองค์กร ก่อนข้างล่าช้าต่อการ

ปรับเปลี่ยนตนเอง เพื่อความเจริญ มักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา หรือพัฒนางานใด ๆ 2) วัฒนธรรมเป็นกลยุทธ์อีกอย่างหนึ่ง โดยลักษณะโครงสร้างของ บริษัท และการควบคุมภายในบริษัทในสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน มีความจำเป็น ที่จะต้องเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมที่ได้เปลี่ยนแปลงไป บริษัทจะต้องมีการพัฒนาความสามารถ ของตน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่ทุกคนในบริษัทต้องมีความกระตือรือร้นในการหา วิธีการที่จะมาปรับเปลี่ยนในการพัฒนาการทำงานของตนเอง ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ฉัฐริดา ชูเจริญ พิพัฒน์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ และการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน และการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากความคิดเห็น มากไปน้อยดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานความพึง พอใจในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

2) ปัจจัยทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานที่จะมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ย่อมเริ่มต้นจากการมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการสะดวกต่อการใช้งาน บริษัทที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ซึ่งถ้าหาพนักงานมีทัศนคติที่ดีนั้น เป็นความรู้สึกที่มีมาตาภายในตัวบุคคล เริ่มจากการได้ยินได้ ทราบถึงประสิทธิภาพ ไปถึงการยอมรับ และนำไปใช้พนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี ในการทำงาน ก็จะมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุเมธ งามกนก (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการ บริหารสถานศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียง พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครู ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร ปัจจัยด้านสมรรถนะครูรายบุคคล และปัจจัยด้านศักยภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก

ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน และโมเดลการวัดองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง และเหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศ ปัจจัยความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร และปัจจัยสมรรถนะครูรายบุคคล ที่ส่งผลต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษา และพัชรินทร์ สนธิวนิช (2549, น. 90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามทัศนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒน์ พบว่า ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันทำให้พนักงานมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับ ผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและ เรื่องของกำลังใจกับคนทำงานเป็นของที่คู่กัน คนทำงานทุกคนย่อมอยากได้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และคนรอบข้าง เพื่อเป็นแรงผลักดันก่อให้เกิดกำลังใจขึ้นดี เมื่อมีการชมเชยเกิดขึ้น ก็จะส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดแรงขับเคลื่อนในการทำงานอย่างเต็มที่ต่อไป และจะเป็นการช่วยเสริมสร้าง กำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดีขอแนะนำเสนอเทคนิคง่าย ๆ ในการชม ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พิริจิต บุญบันดาล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิผล ขององค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านการรู้จักวางแผน และด้านความมีเอกลักษณ์ ของผู้บริหาร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ขององค์กรเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทักษะที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้น บริษัทจึงควรดำเนินการ ดังนี้ การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์กรและบุคลากรมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team Working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะก่อให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน Senge เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการ ที่เป็นแนวทางสนกรปฏิบัติ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กร มีดังนี้

5.3.1.1 Personal Mastery : มุ่งสู่ความเป็นเลิศและรอบรู้ โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำและต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์ จึงจำเป็นต้องมี แรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tension) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง เพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตได้สำนึกในการทำงาน ทำงานด้วยการดำเนิน ไปอย่างอัตโนมัติพนักงานขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีคุณลักษณะที่เรียกว่า Human Mastery คือ มีความเป็นนายของตนเอง ต้องมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาสนใจ และใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ การเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นไปในลักษณะต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในระดับบุคคล การคิดริเริ่มให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายวางไว้ และเกิดประโยชน์สูงสุด

5.3.1.2 Mental Model มีรูปแบบวิธีการคิด และมุมมองที่เปิดกว้างมีความคิดมีแบบแผนทางจิตสำนึก แนวคิดนี้จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ คือ ทักษะคิด หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีต่อเหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ทักษะคิดแนวความคิดเห็นและกระบวนการทัศนกรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร หรือมีสติเอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ถูกต้องชัดเจน

5.3.1.3 Shared Vision เป็นการสร้างทัศนคติของความร่วมมือกันอย่างยึดมั่นของพนักงานในบริษัท การสร้าง และสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์กร เป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันสร้างสรรค์ความคิดให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดี คือ กลุ่มผู้บริหารต้องเป็นฝ่ายเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจังพนักงาน ทุกคนได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์รวมขององค์กร วิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ วิสัยทัศน์องค์กรต้องเป็นภาพวาดต่อองค์กร

5.3.1.4 Team Learn การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม องค์กรความมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่า เรากำลังทำอะไร และจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไร จะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์กรทุกระดับ

5.3.1.5 System Thinking มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบนอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วยวินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

5.3.1.6 จากข้อค้นพบข้อเสนอแนะที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ควรดำเนินการ ดังนี้ ว่าผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และมีการแข่งขันเราปฏิบัติ ก็มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติมีการพัฒนาตัวเองตามไปด้วยทำให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอด

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย ครั้งต่อไป

5.3.2.1 ใช้เครื่องมือในการศึกษาให้มีความหลากหลาย และกว้างขวางขึ้น ควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรในเชิงลึก ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรอื่นที่ส่งผลความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด