

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ :
กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม

นายพงศ์ฉัตร ส่องแสง¹ และ รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอำ²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบสืบค้นหนังสือของสำนักวิทยบริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบสืบค้นหนังสือของสำนักวิทยบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 155 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18 - 20 ปี ชั้นปีที่ 2 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ใช้เวลาในการใช้งานระบบสืบค้นหนังสือตั้งแต่ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้ในการสืบค้นหนังสือตั้งแต่ 12.01 - 16.00 น. ใช้งานระบบโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งภาคการศึกษาต่ำกว่า 10 ครั้ง พบว่า การยอมรับในภาพรวมทั้ง 5 ชั้น อยู่ในระดับมาก นักศึกษาที่ใช้งานระบบบ่อยครั้งจะเกิดความสนใจระบบมากกว่าเพราะใช้งานบ่อยครั้งกว่าเกิดความเคยชินมากกว่าก็จะสนใจที่จะใช้ระบบในระดับที่มากกว่า นักศึกษาที่ใช้งานระบบมีความสนใจที่จะทดลองใช้ระบบสืบค้นหนังสือ มีความสนใจที่จะเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสืบค้นหนังสือ และพยายามใช้งานระบบสืบค้นหนังสือเพื่อให้เกิดความเคยชิน

คำสำคัญ บริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ ลางานผ่านเว็บไซต์ งานบุคคลผ่านเว็บไซต์

FACTORS AFFECTING THE ADOPTION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
SYSTEM THROUGH THE WEBSITE: CASE STUDY K.S.S.COM LIMITED
PARTNERSHIP

Mr. Pongchat Songsang and Associate Professor Wasun Khan-am

ABSTRACT

The purpose of this research was to study evaluation of the factors affecting acceptance of human resource management system through a website: a case study of K.S.S.COM Ltd., Part. Questionnaire was used in gathering data from 155 samples. The data was analyzed by percentage, mean, and standard deviation. The statistics used in testing hypothesis consisted of Independent Samples t-test to determine the differences between two independent groups, One-Way ANOVA to determine the differences of the three of more groups, and Least Significant Difference (LSD) to determine the difference at the statistical significance level of .05.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The findings revealed that evaluating the factors of acceptance, they accepted at the high level. In addition, the difference sexes and ages affected the different evaluation results in terms of benefit factor. At the same time, different ages resulted to different evaluation results in terms of trustworthiness factor, different education levels resulted to different evaluation results in terms of effectiveness factor, and different sexes resulted to different evaluation results in terms of complexity.

For IT experience, the samples with different experience in internet and online social media resulted to the different evaluation results in terms of benefit factor. The samples with different experience in Microsoft Excel, Email, and online social media resulted to the different evaluation results in terms of trustworthiness factor. The samples with different experience in Microsoft Outlook resulted to the different evaluation results in terms of compatibility factor. Lastly, the samples with different experience in Microsoft Word, Microsoft Excel, Internet, Internet searching, Email, and online social media resulted to the different evaluation results in terms of complexity factor.

Keywords: human resource management through the website, leave through the website, personnel through the website, leave online

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้นมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาซึ่งทำให้มีส่วนร่วมกับการดำรงชีวิตของเราเพิ่มมากขึ้น ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน อีกทั้งในด้านธุรกิจ การศึกษา การธนาคารรวมถึงภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรหรือบริษัทเอกชนต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารงานในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการบริหารการเงิน การตลาด การจัดซื้อจัดจ้าง งานบริการ หรืองานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งคอมพิวเตอร์สามารถประยุกต์ใช้กับงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้องค์กรมุ่งสู่จุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม เป็นบริษัทแห่งหนึ่งที่มีความสำคัญและเข้าใจถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารหน่วยงาน บริษัทจึงได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาระบบการทำงานผ่านเว็บไซต์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาเริ่มจากการพัฒนาระบบกลางงานผ่านเว็บซึ่งระหว่างการพัฒนาเริ่มพัฒนาระบบนั้นก็ได้มีการทดลองใช้งานควบคู่กันไป และที่ผ่านมาระบบที่ใช้งานยังไม่เคยมีการวัดหรือการสำรวจการยอมรับการใช้งานระบบดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการประเมินระดับการยอมรับของระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ว่ามีปัจจัยใดบ้างมากน้อยเพียงใดและนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงานไปในทิศทางไหน

ด้วยเหตุนี้ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นผู้พัฒนาระบบ จึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึง การประเมินปัจจัย (ภูสิยาพลอยเกลี้ยง, 2549 และ ลัดดา ทองประจวบโชคม 2548) ที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ ในห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม ว่ามีการยอมรับ (Roger, Everett M., 1995) ระบบกลางงานผ่านเว็บซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์มากน้อยเพียงใด ถ้าผลที่ออกมาเกิดการยอมรับน้อยก็จะทำให้เกิดข้อคำถามขึ้นและทำการหาคำตอบว่าปัจจัยอะไรที่ทำให้การประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเพิ่มมากขึ้น เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงให้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อการทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และเพื่อส่งเสริมนโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงการประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทราบและรับรู้ถึง สภาพปัจจุบันในการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบงาน
2. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ให้สอดคล้องกับการยอมรับของผู้ใช้งาน

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ โดยกรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม ซึ่งมุ่งศึกษากลุ่มผู้ใช้งานระบบกลางผ่านเว็บไซต์ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย จะศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงศ์, 2543) ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรมและการยอมรับที่มีต่อระบบงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่พนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม ที่ใช้ระบบกลางผ่านเว็บไซต์
3. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จะเป็นพนักงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม ทั้งหมดจำนวน 155 คน
4. ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2555 ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 3 เดือน
5. สถานที่ในการทำการวิจัยคือ สำนักงานใหญ่ และทุกสาขาของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.เอส.เอส.คอม

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีผลทำให้การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้งานด้านไอทีที่ต่างกัน จะมีผลทำให้การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

1. ส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล (ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงศ์, 2543) นั้นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จะมีการวิเคราะห์ตัวอย่าง โดยสรุปผลเป็นค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. ส่วนของประสบการณ์ในการทำงานแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จะมีการวิเคราะห์ตัวอย่าง โดยสรุปผลเป็นค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

3. ส่วนของระดับการยอมรับ (ภูษิยา พลอยเกลี้ยง, 2549 และ ลัดดา ทองประจวบโชค, 2548) ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์นั้นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)

4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน โดยค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันจะใช้ (Independent- Sample t-test) ส่วนค่าเฉลี่ยตัวแปรที่มีอิสระต่อกันที่ มากกว่า 2 กลุ่มจะใช้ (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามจำนวน 155 ชุด เมื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ ได้ ผลลัพธ์การวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีผลทำให้การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานที่แตกต่างกัน

การยอมรับระบบงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ	ความเชื่อถือได้	การเข้ากันได้	ประสิทธิภาพ	ความซับซ้อน
1.1 เพศ	✓	-	-	-	✓
1.2 อายุ	✓	✓	-	-	-
1.3 ระดับการศึกษา	-	-	-	✓	-
1.4 อายุงาน	-	-	-	-	-
1.5 งานที่รับผิดชอบ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 1 สรุปได้ว่าเพศมีผลต่อระบบงานด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความซับซ้อน ส่วนอายุมีผลต่อระบบงานด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความเชื่อถือได้ ส่วนระดับการศึกษา มีผลต่อระบบงานด้านประสิทธิภาพ ส่วนอายุงาน และงานที่รับผิดชอบไม่มีผลต่อระบบงานด้านใดเลย

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้งานด้านไอทีที่ต่างกันจะมีผลทำให้เกิดการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานที่แตกต่างกัน

การยอมรับระบบงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ	ความเชื่อถือได้	การเข้ากันได้	ประสิทธิภาพ	ความซับซ้อน
2.1 การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวในที่พักอาศัย	-	-	-	-	-
2.2 การมีอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัวในที่พักอาศัย	-	-	-	-	-
2.3 ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์	✓	✓	-	-	✓
2.4 ประสบการณ์การใช้ Windows XP หรือต่ำกว่า	-	-	-	-	-
2.5 ประสบการณ์การใช้ Windows Vista	-	-	-	-	✓
2.6 ประสบการณ์การใช้ Windows7	-	-	-	-	-
2.7 ประสบการณ์การใช้ Linux	-	-	-	-	-
2.8 ประสบการณ์การใช้ MAC OS	-	-	-	-	-
2.9 ประสบการณ์การใช้ Microsoft Word	-	-	-	-	✓
2.10 ประสบการณ์การใช้ Microsoft Excel	-	✓	-	-	✓
2.11 ประสบการณ์การใช้ Microsoft Power Point	-	-	-	-	-

การยอมรับระบบงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ	ความเชื่อถือได้	การเข้ากันได้	ประสิทธิภาพ	ความซับซ้อน
2.12 ประสบการณ์การใช้ Microsoft Access	-	-	-	-	-
2.13 ประสบการณ์การใช้ Microsoft Outlook	-	-	✓	-	-
2.14 ประสบการณ์การใช้ อินเทอร์เน็ต	✓	-	-	-	✓
2.15 ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตหาข้อมูล	-	-	-	-	✓
2.16 ประสบการณ์การใช้ อีเมลหรือเว็บเมล	-	✓	-	-	✓
2.17 ประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์	✓	✓	-	-	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 สรุปได้ว่าประสบการณ์ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีผลต่อระบบงานด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิมและด้านการสังเกตได้ ประสบการณ์ในการใช้ Windows Vista มีผลต่อระบบงานด้านการสังเกตได้ ประสบการณ์การใช้ Microsoft Word มีผลต่อระบบงานด้านการสังเกตได้ ประสบการณ์การใช้ Microsoft Excel มีผลต่อการใช้ระบบงานด้านการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม และด้านการสังเกตได้ ประสบการณ์ในการใช้ Microsoft Outlook มีผลต่อการใช้ระบบงานด้านความซับซ้อน ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้ระบบงานด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการสังเกตได้ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลมีผลต่อการใช้งานระบบด้านการสังเกตได้ ประสบการณ์การใช้อีเมลและเว็บเมล มีผลต่อการใช้ระบบงานด้าน ความเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม ประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีผลต่อการใช้ระบบงานด้าน ประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเข้ากันได้ และด้านการสังเกตได้ ส่วนของการมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวในที่พักอาศัย การมีอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัวในที่พักอาศัย ประสบการณ์การใช้ Windows XP หรือต่ำกว่า ประสบการณ์การใช้ Windows 7 ประสบการณ์การใช้ Linux ประสบการณ์การใช้ MAC OS ประสบการณ์การใช้ Microsoft Power- Point และ ประสบการณ์การใช้ Microsoft Access ไม่มีผลต่อระบบงานด้านใดเลย

อภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านเว็บไซต์ในครั้งนี้ สังเกตได้ว่า เพศ อายุ และการศึกษา มีส่วนในการทำให้การยอมรับระบบงานแตกต่างกัน ส่วนอายุงานและหน้าที่ในการรับผิดชอบนั้นไม่มีผลต่อการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานในครั้งนี้

ในส่วนของผู้ประกอบการด้านไอทีของพนักงาน โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีผลที่แตกต่างทางด้านสังเกตได้ แต่ในส่วนของผู้ประกอบการด้านไอที จะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบเลย แต่สิ่งที่น่าสนใจอีกอย่างหนึ่งคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านไอทีที่มากกว่า 10 ปี จะมีความเห็นไม่สอดคล้องกับกลุ่มอื่นอาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานไอทีมากกว่าอาจมองเป็นเรื่องธรรมดา

เมื่อนำผลจากการวิจัยเปรียบเทียบกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้กล่าวไว้ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น แสดงให้เห็นว่า เพศ และ อายุ จะมีความแตกต่างที่มีผลต่อระบบงานในทุก ๆ งานวิจัย โดยพบว่า ที่ต่างมากที่สุดจะเป็นทางด้านอายุ เพราะเมื่อดูเปรียบเทียบกันแล้วจะมีความแตกต่างและมีผลต่อระบบงานไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนรองลงมาคือด้านอายุและประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนั้นแล้ว ในงานของ ปริญญ์ ชอชธรรม (2551) ที่ได้ศึกษาถึง การยอมรับระบบ ERP-SAP ซึ่งมีผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันในด้านของอายุในช่วง 20-29 ปี จะมีการยอมรับมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ และเมื่อดูในภาพรวมแล้วทุก ๆ งานวิจัยจะมีการยอมรับอยู่ในระดับมากแทบทั้งสิ้น ยกเว้น งานของ ประวัติ เมืองมา (2553) ซึ่งมีระดับการยอมรับอยู่ในเกณฑ์ น้อย ซึ่งผลที่ออกมาในนี้อาจมีปัจจัยหลายด้านที่มีผลต่อการศึกษาก็ทำให้ผลที่ออกมาไม่สอดคล้องกัน โดยอาจเกิดจาก ระบบงาน ERP ที่ประวัติ ศึกษาเป็นส่วนที่มีความซับซ้อนมากต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจมากเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานที่ผู้วิจัยและผู้วิจัยท่านอื่นศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับระบบงาน โดยเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างทางด้านประโยชน์ที่ได้รับ ความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพ และความซับซ้อน ซึ่งจะมีการนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องกับผลการศึกษาก็ได้กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อเพิ่มระดับการยอมรับระบบงานให้สูงขึ้น

ในส่วนของการประเมินด้านไอทีของพนักงานจากผลการศึกษาในด้านที่มีความแตกต่างกันในการยอมรับระบบงานมากที่สุดคือด้านความซับซ้อน ซึ่งจะมีการนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบงานมีการใช้งานที่ครอบคลุมในกลุ่มของผู้ที่มีประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งผลจากการศึกษาโดยภาพรวมแล้วจะเห็นได้ชัดว่าพนักงานที่ใช้ระบบงานส่วนใหญ่ที่มีประสบการณ์ด้านไอทีมากกว่า 10 ปี จะมีการประเมินระดับการยอมรับระบบงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังคงมีความแตกต่างในการยอมรับในด้านอื่นที่เหลือจึงควรมีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นซึ่งด้านความซับซ้อนจะมีความแตกต่างในการประเมินระดับการยอมรับมากที่สุด ซึ่งควรจะมีการศึกษาและพัฒนากระบวนการให้มีการใช้งานที่ตรงตามความต้องการในด้านนี้เป็นลำดับแรก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. บริษัทควรมีการเก็บข้อมูล และศึกษาในเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์โดยตรงกับพนักงาน เพื่อทราบความต้องการและเพิ่มระดับการยอมรับขั้นสูงสุด
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาในเรื่องของคุณภาพของระบบเพื่อการรองรับการใช้งานในอนาคตและตอบสนองการยอมรับของพนักงานให้เพิ่มขึ้นอีกทางด้วย
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานในบริษัทเท่านั้นอาจจะไม่ครอบคลุมในการใช้งานในผู้อื่น ๆ ซึ่งมีปัจจัยที่ไม่เหมือนกันจึงควรศึกษาและหาทฤษฎีเข้ามารองรับให้มากขึ้นเพื่อการศึกษาที่ได้ผลและตรงตามความต้องการ

บทสรุป (Conclusion)

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยอมรับได้ ได้แก่การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวในที่พักอาศัย การมีอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัวในที่พักอาศัย ประสบการณ์การใช้ Windows XP หรือต่ำกว่า ประสบการณ์การใช้ Windows7 ประสบการณ์การใช้ Linux ประสบการณ์การใช้ MAC OS ประสบการณ์การใช้ Microsoft Power Point ประสบการณ์การใช้ Microsoft Access

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความซับซ้อน ได้แก่ ประสบการณ์การใช้ Windows Vista ประสบการณ์การใช้ Microsoft Word ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตหาข้อมูล

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม คือ ประสบการณ์การใช้ Microsoft Outlook

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความซับซ้อน คือ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความเชื่อถือได้ และด้านความซับซ้อน คือ ประสบการณ์การใช้ Microsoft Excel และประสบการณ์การใช้ อีเมลหรือเว็บเมล

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความซับซ้อน คือประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ และประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ประวัตติ เมืองมา. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรขององค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานกษาปณ์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปริญญช ขอบธรรม. 2551. การมีส่วนร่วมและการยอมรับของพนักงานต่อระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ERP-SAP กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายการเงิน สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภูสียา พลอยเกลี้ยง. 2549. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลัดดา ทองประจวบโชค. 2548. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของครูอาจารย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตตรวจราชการที่ 6 และ 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิงษ์. 2543. ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Roger, Everett M. 1995. Diffusion of Innovations. (4th ed). New York: The Free Press.