

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่องทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ถึงทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.1 เพศชาย ร้อยละ 28.9 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 41.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.0 ตำแหน่ง FC ร้อยละ 66.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท ร้อยละ 45.0 จำนวนครั้งที่ใช้ FMS มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

2. ผลการวิเคราะห์ถึงทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจุบันภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ปัจจุบันภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ พบว่า

ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจุบันภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพด้านเพศ



6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ พบว่า

เพศของพนักงานที่ต่างกันมีระดับทัศนคติต่อสถาบันเทคโนโลยีปัญญาวิวัฒระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ไม่แตกต่างกัน

อายุต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อายุ 31- 40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงดีกว่าชั้นปีอายุ 25-30 ปี และอายุ 41-45 ปี

การศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ตำแหน่ง FC มีระดับความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ดีกว่าตำแหน่งผู้จัดการเขต และผู้จัดการฝ่าย

ตำแหน่งต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ตำแหน่ง FC มีระดับความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงดีกว่าตำแหน่งผู้จัดการเขต และผู้จัดการฝ่าย

ตำแหน่งต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ตำแหน่ง FC มีระดับความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานดีกว่าตำแหน่งผู้จัดการเขต และผู้จัดการฝ่าย

รายได้เฉลี่ยต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง แตกต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ รายได้ 10,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงดีกว่ารายได้น้อยกว่า 10,001 บาท

จำนวนครั้งที่ใช้ FMS ของพนักงานที่ต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ถึงทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) โดยรวม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ก็คือ CRM (Customer Relationship Management) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด เริ่มตั้งแต่ประวัติครอบครัวของแฟรนไชส์ซี (Franchisee), ประวัติการทำงาน, เริ่มเข้าสู่การคัดเลือกแฟรนไชส์ซีตั้งแต่เมื่อไร, เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ฯลฯ ทีมงานปฏิบัติการ (Operations) คือ ทีมงานที่ดูแลร้านสาขา 7-11 ทั้งหมด โดยมีหน้าที่จะต้องดูแลความเรียบร้อยทางด้านการบริการลูกค้า การบริหารบุคคล การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งต้องดูแลร้านค้าแฟรนไชส์ซีด้วย การปฏิบัติหน้าที่ของทีมงานปฏิบัติการ เดิม ต้องใช้การจดจำรายละเอียดของแฟรนไชส์ซีทุกราย เช่น ชื่อ, เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ถ้าหากจำไม่ได้จะต้องทำการขอคู่มือรายละเอียดของแฟรนไชส์ซีจากแฟ้มประวัติลูกค้าที่ฝ่ายกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน เมื่อเริ่มมีการใช้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ทีมงานปฏิบัติการสามารถเปิดดูรายละเอียดได้จากระบบนี้ ได้ข้อมูลที่ต้องการแม่นยำ รวดเร็ว กว่าเดิม ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีความง่าย และสะดวกมากขึ้น อีกทั้งช่วยลดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ช่วยให้งานที่ทำมีความแม่นยำ และรวดเร็วมากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับ

สถานภาพด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีการตอบสนองต่อระบบเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ ๆ ต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุน้อยจะตอบสนองได้ดีกว่า และความสนใจในการที่จะเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก กาญจนา แก้วเทพ (2539) กล่าวว่า ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่ แบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไป นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไป จากการศึกษาพบว่า รายได้เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง เนื่องจากรายได้เป็นแรงจูงใจหนึ่งในการทำงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS เริ่มใช้เมื่อปี 2550 ซึ่งนับว่ายังใหม่มาก ผู้ใช้งานจึงต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ เมื่อปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการใช้ระบบ เช่น สถานที่ที่ใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ความเสถียรของระบบ เป็นต้น มีการเปลี่ยนแปลง ผู้ใช้งานก็ต้องใช้เวลาในการศึกษาระบบมากขึ้น ต้องทำงานหนักมากขึ้น ดังนั้นผลตอบแทนที่ได้รับจึงต้องคุ้มค่าด้วย

ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับสถานภาพด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากที่งานปฏิบัติการเป็นทีมงานที่ดูแลร้านสาขา 7-11 ทั้งหมด โดยมีหน้าที่ จะต้องดูแลความเรียบร้อยทางด้านบริการลูกค้า การบริหารบุคคล การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งต้องดูแลร้านค้าแฟรนไชส์ด้วย พนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ซึ่งในแต่ละตำแหน่งมีการใช้มากน้อยแตกต่างกัน และเทคโนโลยีเป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานได้ทำมาตลอดเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจแฟรนไชส์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารสาขาซึ่งเป็นผู้ค้ารายสำคัญกว่า 1,000 คนนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุก ๆ หน่วยงาน ทุกตำแหน่งที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานร้านแฟรนไชส์ จะต้องใช้ระบบเทคโนโลยีที่สามารถเชื่อมต่อบริษัทและร้านสาขาเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรสายงานปฏิบัติการที่ทำหน้าที่สนับสนุนร้านสาขาโดยตรง ควรที่จะต้องมี ความชำนาญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ในการเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจให้กับร้าน 7-Eleven ที่แฟรนไชส์เป็นผู้บริหารร้านด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พบว่า ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้

ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และมีการศึกษาจำนวนมากพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ด้วย (Davis et al., 1989; Eriksson et al., 2005; Mckechnie et al., 2006; Rigopoulos et al., 2008) ทัศนคตินั้นมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงนั้นขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ของบุคคลได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงนั้นจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติ และประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Davis et al., 1989; Parveen & Sulaiman, 2008)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเกิดการเปลี่ยนแปลง แล้วจะมีผลทำให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะต้องมีความเชื่อมโยงกัน ฉะนั้นการที่จะให้บุคคลเกิดการยอมรับหรือปฏิเสธที่จะปฏิบัติสิ่งใด ก็จะต้องพยายามที่จะเปลี่ยนทัศนคติให้ได้เสียก่อน โดยการให้ความรู้ในเรื่องที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลง บุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุดและให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถทำหน้าที่ในการสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ และด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งนี้

จำนวนร้านสาขามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การบริหาร ดูแล ร้านสาขาที่จำนวนมาก จำเป็นจะต้องมี การบริหารจัดการที่ดีขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) มาใช้ในบริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จะเป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งมีความสัมพันธ์

กับทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ของพนักงาน ดังนั้นในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จึงต้องคำนึงถึงผู้ใช้งาน ควรมีการฝึกอบรมก่อนการนำมาใช้งานเกี่ยวกับวิธีใช้ ข้อดีของการนำระบบมาใช้ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับจากการนำระบบมาใช้ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานด้วย เพราะบุคคลต่างกันย่อมมีความสามารถในการรับรู้ต่างกัน เช่น บุคคลที่มีอายุน้อยจะตอบสนอง และมีความสนใจในการที่จะเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก หรือบุคคลที่มีตำแหน่งสูง ๆ อาจไม่เห็นความจำเป็นต้องเรียนรู้ระบบ เพราะมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ใช้งานอยู่แล้ว เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ระบบได้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) เพิ่งนำมาใช้ได้ไม่นาน จึงยังมีข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการแก้ไขอีกหลายจุด ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พนักงานได้รับจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) เพิ่มเข้าไปด้วย เพราะจะทำให้สามารถเห็นถึงปัญหา ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) กับการใช้ระบบเดิม เพื่อให้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ได้ว่ามีประสิทธิภาพในการนำมาใช้งานอย่างไร และเกิดประโยชน์ มีความสะดวกรวดเร็ว มีข้อดีมากกว่าระบบเดิมหรือไม่