

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	Attitude towards the adoption FMS (Franchise Management System) of CP All Limited (Thailand) นางสาวกัลยาณี สุขวานิชย์ศิลป์ Miss Kanlayanee Sukvanitsin
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ประวิทย์ เขมะสุนันท์
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Systems) ได้เข้ามา มีบทบาทสำคัญของการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ถูกประยุกต์ไปใช้ใน ด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านบริหารราชการแผ่นดิน หรือด้านการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มความได้เปรียบใน การแข่งขันด้านสินค้า และบริการ โดยในยุคปัจจุบันที่ได้ชื่อว่าเป็น ยุคแห่งการแข่งขันในด้านข้อมูล และข่าวสาร (Information Age) ทำให้ระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ โดย ระบบนี้เป็นส่วนที่ให้การสนับสนุนในการบริหารจัดการภายในองค์กร ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จ

การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Systems) เพื่อเข้า มาช่วยด้านการจัดการเข้ามาใช้ภายในองค์กรนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เช่น ความ สอดคล้องระหว่างการค้าดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยีและการตัดสินใจที่ต้องกระทำอย่างสอดคล้องกัน โดยจะต้องประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร และการตัดสินใจทางธุรกิจให้ เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การ ดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งระบบส่วนใหญ่ถูกออกแบบและพัฒนาให้ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถติดต่อประสานงาน และ ใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาประชากรจากทีมงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนประชากร 612 คน จะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 242 ชุด โดยใช้วิธีการอธิบายข้อมูลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนเก็บข้อมูลเป็นรายบุคคลจนครบ 242 ชุด

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เพื่อใช้สำรวจทัศนคติของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากการรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ตามลักษณะของเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้ำ

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

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.1 เพศชายร้อยละ 28.9 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 41.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 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 พนักงานมีทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

FMS (Franchise Management System) โดยรวม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทักษะคนที่มีการใช้งาน 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 ถ้าหากจำไม่ได้จะต้องทำการขอดูรายละเอียดของแฟรนไชส์ซีจากแฟ้มประวัติลูกค้าที่ฝ่ายกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน เมื่อเริ่มมีการใช้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ทีมงานปฏิบัติการสามารถเปิดดูรายละเอียดได้จากระบบนี้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว กว่าเดิม ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีความง่าย และสะดวกมากขึ้น อีกทั้งช่วยลดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ช่วยให้งานที่ทำมีความแม่นยำ และรวดเร็วมากขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ทักษะคนที่มีการใช้งาน และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับสถานภาพด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีการตอบสนองต่อระบบเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ ๆ ต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุน้อยจะตอบสนองได้ดีกว่า และความสนใจในการที่จะเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก กาญจนา แก้วเทพ กล่าวว่า ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่ แบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไป นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไป จากการศึกษาค้นคว้า รายได้เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ด้านปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง เนื่องจากรายได้เป็นแรงจูงใจหนึ่งในการทำงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS เริ่มใช้เมื่อปี 2550 ซึ่งนับว่ายังใหม่มาก ผู้ใช้งานจึง

ต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ เมื่อปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการใช้ระบบ เช่น สถานที่ที่ใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ความเสถียรของระบบ เป็นต้น มีการเปลี่ยนแปลง ผู้ใช้งานก็ต้องใช้เวลาในการศึกษาระบบมากขึ้น ต้องทำงานหนักมากขึ้น ดังนั้นผลตอบแทนที่ได้รับจึงต้องคุ้มค่าด้วย

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

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พบว่า ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 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 และประสบการณ์ใหม่ของคนได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงนั้นจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติ และประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะ

ได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Davis et al., 1989; Parveen & Sulaiman, 2008)

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

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งนี้

จำนวนร้านสาขามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การบริหาร ดูแล ร้านสาขาที่จำนวนมาก จำเป็นจะต้องมี การบริหารจัดการที่ดีขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) มาใช้ในบริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จะเป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ของพนักงาน ดังนั้นในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จึงต้องคำนึงถึงผู้ใช้งาน ควรมีการฝึกอบรมก่อนการนำมาใช้งานเกี่ยวกับวิธีใช้ ข้อดีของการนำระบบมาใช้ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับจากการนำระบบมาใช้ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานด้วย เพราะบุคคลต่างกันย่อมมีความสามารถในการรับรู้ต่างกัน เช่น บุคคลที่มีอายุน้อยจะตอบสนอง และมีความสนใจในการที่จะเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก หรือบุคคลที่มีตำแหน่งสูง ๆ อาจไม่เห็นความจำเป็นต้องเรียนรู้ระบบ เพราะมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ใช้งานอยู่แล้ว เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ระบบได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

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

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