

บทคัดย่อ

งานศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยการสนับสนุนในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ขององค์กร อีกทั้งเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงตามแต่ละปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น งานวิจัยนี้ใช้กรณีศึกษาของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำงานใน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 375 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูง มีการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายการทำงานด้านธุรการทั่วไป มีการเข้ามาใช้ระบบในระดับปานกลาง สำหรับพนักงานกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ มีระดับการเข้ามาใช้ระบบน้อย ถึงน้อยที่สุด อีกทั้งพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ คือรางวัลที่เป็นสิ่งของมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการเข้ามาใช้ระบบ ซึ่งกล่าวได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรมากกว่าการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ ส่วนปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ โดยมีทิศทางเดียวกันทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับตามระดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย คือ กฎระเบียบ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา จากผลการวิจัยสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ควรดำเนินงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น โดยควรเพิ่มแรงจูงใจในทุกส่วนขององค์กร สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงาน ได้แก่พนักงานที่มีอายุค่อนข้างสูง และมีระดับเงินเดือนที่มาก รวมถึงพนักงานในสายงานการทำงานด้านธุรการทั่วไป

Abstract

This research aims to study motivation factors of knowledge system utilization with a case study of the Advanced Info Service Public Company Limited. The factors investigated are used to identify the guidance for improving the motivation of employees to use the system.

The number of sample used in the research is 375 employees working in the company. According to the study, it found that employees with higher salary levels have been accessing to the KNOWLEDGE SYSTEM with the higher rate than the administrative level. For others level of employees, they normally use the system in a low to very low rate. Surprisingly, the reward for system use showed the negative relationship with the motivation. They would prefer organization internal supports, e.g. working facilities, training etc, to access the system rather than receiving awards. The factors sorted by the level of relationship from the most important to low factor are listed: 1) the most important factor is the organization's regulation 2) the colleague's supportive 3) the good relation among the employees 4) the type of assignments from a supervisors and 5) recognition and respect from other colleagues. The organization's model adapted in KNOWLEDGE SYSTEM show that the support from supervisors and good relationships between employees and supervisors are the most influential factors. Consequently, the results are able to define the target group for performance improving. In order to encourage the employees to use the system, the company should increase the motivation throughout the organization. The key target groups for improving are the older employees with relatively salary level and employees in the administrative field of work.