

**ความสัมพันธ์และผลกระทบจากคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และ
วัฒนธรรมองค์การ ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
ในธุรกิจบริษัทในประเทศไทย**

สาริต อัสวโกศล

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการระบบสารสนเทศ)**

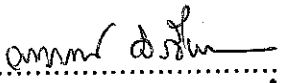
คณะสถิติประยุกต์

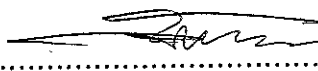
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

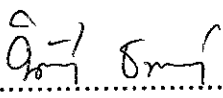
2550

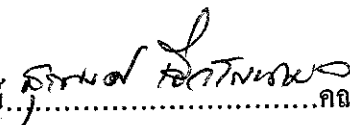
ความสัมพันธ์และผลกระทบจากคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และ
วัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
ในธุรกิจบริษัทฯในประเทศไทย
สาริต อัสวโกลี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

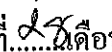
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการระบบสารสนเทศ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........ประธานกรรมการ
(ดร. วรากรณ์ จิรชีพพัฒนา)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร. จิรศิลป์ จิตวอร์ณ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการและที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร. นิรันนธ์ ธรรมากรนนท์)

รองศาสตราจารย์..........คณบดี/ผู้อำนวยการ
(ดร.สุรพงศ์ เอื้อวัฒนามงคล)

วันที่..........พ.ศ. ๒๕๕๑

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์และผลกระทบจากคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และ วัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อความพึงพอใจในงานในธุรกิจบริษัทใน ประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นายสาริศ อัสวโกติ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการระบบสารสนเทศ)
ปีการศึกษา	2550

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ แต่จากงานวิจัยในอดีตพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศโดยลำพังไม่ก่อให้เกิดคุณค่าใด ๆ ต่อองค์กร แต่คุณค่าของเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการด้านทรัพยากรองค์กรที่ดี โดยงานวิจัยนี้ต้องการหาความสัมพันธ์และผลกระทบของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรองค์กร โดยใช้บริษัทที่ดำเนินกิจการในประเทศไทยเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า สำหรับธุรกิจบริษัทในประเทศไทยนั้น คุณสมบัตินี้ของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากระบบสารสนเทศในองค์กรมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อการติดต่อระหว่างบริษัทในเครือข่าย และการใช้งานเพื่อการค้นคว้าข้อมูลเพื่อการขายสินค้าเป็นหลัก แต่ในด้านการแบ่งปันข้อมูลในการทำงานนั้นยังคงมีข้อจำกัดอยู่ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรมากนัก ดังนั้นจึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบกับผู้ใช้ระบบไม่เห็นว่าการจัดการระบบสารสนเทศที่มีอยู่ช่วยยกระดับของการทำงานขึ้นด้วย แต่วัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน และมีผลกระทบต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศด้วย เนื่องจากปัจจัยทางด้านผู้ใช้ระบบ

ABSTRACT

Title of Thesis The Relationship and Impact between Information System Characteristics and Organizational Culture on Job Satisfaction in Pharmaceutical Companies in Thailand

Author Saris Aswapokee

Degree Master of Science (Information System Management)

Year 2007

Today, many businesses are influenced by information system technology. However, from many researches reveal that information system alone did not add value to organizations, yet information system will add value when combined with resources management. This research aimed to find relationship and impact between Information System Characteristics and Organizational Culture on Job Satisfaction in pharmaceutical companies in Thailand.

From received questionnaires, it reveals that Information System Characteristics had no impact on Job Satisfaction for pharmaceutical companies. Because the main purpose of information system are for communication with others branches and head quarters or for searching information, but these are limits in sharing information. Those reasons make information system has no impact with job. Hence, it has no impact to job satisfaction as well. In addition, the users did not feel that information system has an impact on their performance as well. However, Organizational Culture have both impact on Job Satisfaction and Information System Characteristics which are affected by users.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความสัมพันธ์และผลกระทบจากคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และ วัฒนธรรมองค์การ ที่มีต่อความพึงพอใจในงานในธุรกิจบริษัทฯในประเทศไทย สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากผู้เขียนได้รับความช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา จากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะคุณ สุทธิพล อุดมพันธุ์รัก ผู้ให้คำปรึกษาในด้านการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัย คุณฐานิตา เพิ่มพูนทรัพย์ รวมถึง คุณพีไลพร เจริญพุทธ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ บริษัท ไวย์เอ็ด (ประเทศไทย) จำกัด และ คุณนฤมล จิตพิร ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ บริษัท โคอิชิ ฟามาซูติเคิล จำกัด ที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ประกอบงานวิจัย รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ในงานวิจัยครั้งนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธินันท์ ธรรมากรนนท์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ของผู้เขียน ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ข้อแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอน และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ จิรัชิตพัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรศิลป์ จยาวรรณ และ รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ บุญจริง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งกรุณาพิจารณาและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านแห่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้ถ่ายทอด และสร้างความรู้ให้แก่ผู้เขียน และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของคณะสถิติประยุกต์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุด ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แด่ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง นลินี อัสวโกศล ผู้ซึ่งเป็นคุณแม่ของผู้เขียน ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านแก่ผู้เขียนตลอดมา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

สาริต อัสวโกศล

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความจำเป็นและที่มาของงานวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	3
บทที่ 2 ทฤษฎีพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ	5
2.2 วัฒนธรรมขององค์การ	7
2.3 ความพึงพอใจในงาน	9
2.4 สมมติฐานงานวิจัย	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	14
3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 คุณลักษณะ โดยทั่วไปของบริษัทยาในประเทศไทย	15
3.3 การพัฒนาแบบสอบถาม	15
3.4 แบบสอบถาม	16
3.4.1 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ	16

3.4.2	วัฒนธรรมองค์กร	17
3.4.3	ความพึงพอใจในงาน	17
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4	ผลการศึกษางานวิจัย	18
4.1	ข้อมูลทั่วไปจากผลตอบรับแบบสอบถาม	18
4.2	การคำนวณตัวแปรเพื่อการวิเคราะห์ถดถอย	21
4.3	ผลการวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยโดยโปรแกรม SPSS	22
4.4	ผลสรุปจากการวิเคราะห์ทางสถิติ	23
บทที่ 5	บทสรุป ข้อจำกัดงานวิจัย และข้อเสนอแนะ	30
5.1	บทสรุป	30
5.2	ข้อจำกัดงานวิจัย	32
5.3	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	32
บรรณานุกรม		34
ภาคผนวก		39
	ภาคผนวก ก การคำนวณคะแนน Reach และ Range และ	
	ตัวอย่างการคำนวณคะแนน Reach และ Range	39
	ภาคผนวก ข ตัวแบบของแบบสอบถาม	43
	ภาคผนวก ค รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอย	
	จากโปรแกรม SPSS	48
ประวัติผู้เขียน		57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรกลุ่มตัวอย่าง	19
4.2 ตารางสรุปการวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย	21
4.3 ตารางสรุปการคำนวณระดับคะแนน Reach และ Range ตามแต่ละระดับของ Reach	24
4.4 ตารางสรุปการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรย่อย ด้านวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในงาน	26
4.5 ตารางสรุปการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรย่อย ด้านวัฒนธรรมองค์การกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ	28

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 Reach และ Range	6
2.2 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1	11
2.3 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2	12
2.4 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3	13
5.1 ความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน (ใหม่)	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความจำเป็นและที่มาของงานวิจัย

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในธุรกิจยุคปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้เกิดเป็นการยอมรับและความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยี (Floyd and Wooldridge, 1990; Clemons and Row, 1991; Powel and Dent-Miscallef, 1997 quoted in Peppard and Ward, 2002 : 168) จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้องค์กรต่าง ๆ คาดหวังว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ได้ แต่ทว่าจากงานวิจัยในอดีต สามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศโดยลำพังไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร (Peppard and Ward, 2004 : 189) แต่คุณค่าของระบบสารสนเทศนั้นจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในด้านการบริหารงานในด้านผลผลิตและการบริการ โดยมีระบบสารสนเทศเป็นส่วนสนับสนุน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เนื่องจากข้อจำกัดขององค์กรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีในแบบเดียวกันได้ (Keen, 1995 : 17) ประกอบกับเทคโนโลยีสามารถเลียนแบบได้ในเวลาอันสั้น ดังนั้นสิ่งที่ทำให้องค์กรอยู่รอดในการแข่งขันและทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ก็จะอยู่ที่การบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรให้มีความเหมาะสม ซึ่งในที่นี้ทรัพยากรจะหมายถึง ทรัพย์สิน ความรู้ ความสามารถของบุคลากร เทคโนโลยีที่ใช้ ฯลฯ ที่อยู่ในความควบคุมขององค์กร ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้้องค์กรได้ใช้ประโยชน์ในการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Daft, 1983 quoted in Barney, 1991 : 101)

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรนั้น เนื่องจากในด้านวัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่ถูกกล่าวถึงอย่างมากโดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับวัฒนธรรมองค์กร จากงานวิจัยในอดีต สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศในองค์กรกับส่วนอื่น ๆ ขององค์กรนั้นเกิดมาจากปัจจัยในด้านวัฒนธรรมองค์กร (Grindley, 1991 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 34) ประเด็นหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงอย่างมากในเรื่องของสารสนเทศก็คือ องค์กรแต่ละแห่งนั้นย่อมมีระบบดั้งเดิมอยู่แล้ว ดังนั้นในการคิดตั้งระบบใหม่เข้าไปโดยเฉพาะระบบสารสนเทศนั้น การพิจารณาในเรื่องระบบ

ดั้งเดิมนั้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Ward and Peppard, 1996 : 40) เพราะว่าคุณคณากรมักจะไม่ได้เต็มใจในการที่จะต้องเสียเวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่ ถ้าบุคลากรเห็นว่าระบบดั้งเดิมยังคงใช้งานได้คืออยู่ (Gobbim, 1998 : 278) ซึ่งจากที่กล่าวไปจึงเป็นเหตุผลที่องค์กรจำเป็นต้องเข้าใจถึงปัญหาดังกล่าวเพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศนั้นเป็นไปได้ด้วยดี และวัฒนธรรมองค์กรยังเป็นปัจจัยที่ถูกกล่าวถึงอย่างมากในฐานะของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลว ทั้งในด้านการบริหารงานและในด้านการจัดการระบบสารสนเทศ เพราะว่าวัฒนธรรมองค์กรส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Ward and Peppard, 1996 : 20) และส่งผลต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศด้วย เพราะว่าวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลถึงขั้นตอนในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งย่อมส่งผลถึงการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน มีหลักฐานจากการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรที่เป็นสาขาในต่างประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างในด้านวัฒนธรรมในการทำงานซึ่งส่งผลให้ระบบดังกล่าวไม่ประสบผลสำเร็จในการใช้งาน (Mumford, 1991 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 22) ดังนั้นการพิจารณาปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรกับระบบสารสนเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะส่งผลถึงความสำเร็จในการลงทุนด้านระบบสารสนเทศขององค์กร

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศ กับความพึงพอใจในงานนั้น ประเด็นสำคัญก็คือ ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ ซึ่งก็คือการทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความพึงพอใจในระบบ ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Ang and Soh, 1997 : 264) และจากงานวิจัยในธุรกิจภาคบริการนั้น มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยตรง (Hallowell et al, 1991 ; O' Reilly et al, 1991 Schmit and Allscheid, 1995 quoted in Mustafa and Bartlett, 2002 : 151) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการศึกษาในการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยเช่นกัน เพราะจากที่กล่าวไปข้างต้นที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรแล้ว

นอกเหนือไปจากนั้นแล้วความพึงพอใจในงานยังมีผลกระทบจากปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรด้วย เพราะว่าความพึงพอใจในงานมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลทุ่มเทลงไปในงานกับผลตอบแทนที่ได้รับกลับมา (Hulin et al, 1983 quoted in Lovett et al, 2004 : 221) ซึ่งผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่ได้หมายถึงผลตอบแทนในรูปเงินเดือนเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะรวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในการงานหรือการตอบสนองขององค์กรต่อข้อเรียกร้องของบุคลากรก็ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แปรผันไปตามความคาดหวังของบุคคลแต่ละคน และความคาดหวังนั้นมาจากภูมิหลัง

การศึกษา ประสิทธิภาพ คำนิยม ของแต่ละบุคคล ซึ่งองค์ประกอบที่กล่าวไปคือ องค์ประกอบของ วัฒนธรรมองค์การจากที่กล่าวไปก่อนหน้านี้ นั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าวัฒนธรรมขององค์การส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน

จากที่กล่าวไปทั้งหมดเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยมีผลกระทบต่อการลงทุนในด้าน ระบบสารสนเทศ การดำเนินงานขององค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์และผลกระทบของ ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย

1.2 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องการที่จะทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ ของคุณสมบัติของระบบ สารสนเทศมีต่อความพึงพอใจในงาน ผลกระทบที่วัฒนธรรมองค์การมีต่อคุณสมบัติของระบบ สารสนเทศ และผลกระทบที่วัฒนธรรมองค์การมีต่อความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยสภาพแวดล้อม ของธุรกิจบริการ และบริษัทที่ประกอบกิจการอยู่ในประเทศไทยเป็นพื้นฐาน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เนื่องจากงานวิจัยนี้กระทำขึ้น โดยอาศัยสภาพแวดล้อมในประเทศไทย ดังนั้นผลลัพธ์จาก งานวิจัยนี้จะตอบคำถามในประเด็นของความสัมพันธ์และ ผลกระทบจากคุณสมบัติของระบบ สารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานได้

ในอีกด้านหนึ่งผลลัพธ์จากงานวิจัยนี้สามารถที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐาน หรือการอ้างอิง สำหรับงานวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศวัฒนธรรมองค์การ และ ความพึงพอใจในงานในอนาคต

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ต้องการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยการทดสอบนี้ใช้สภาพแวดล้อมในประเทศไทย

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกได้มาจากรายชื่อกลุ่มธุรกิจด้านการบริการที่ประกอบกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานคร และยังคงดำเนินกิจการอยู่ภายในปี พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549 โดยรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกจะได้ออกมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองเป็นบริษัททางด้านจุลชีพซึ่งมีสาขาอยู่ในประเทศไทย และมีสถานที่ประกอบกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

ทฤษฎีพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

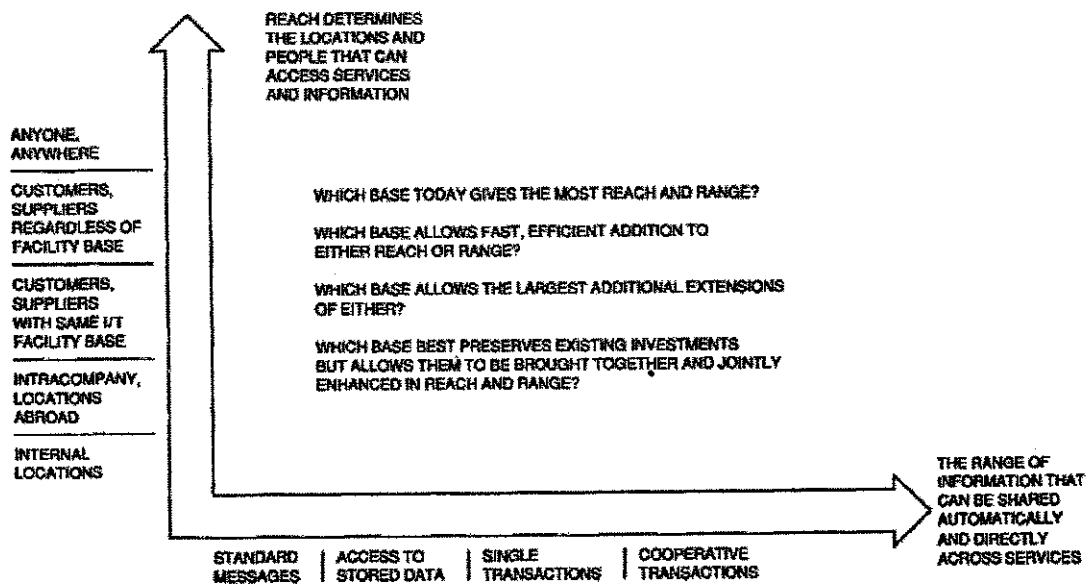
จากงานวิจัยในอดีตของ Bailey และ Pearson (1983 quoted in Kanungo, 1998: 90) ได้กล่าวถึงการวัดคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ โดยเป็นการวัดการใช้คอมพิวเตอร์ในการสื่อสารและค้นหาข้อมูล ซึ่งเป็นการวัดการใช้งานคอมพิวเตอร์ในแง่มุมต่าง ๆ ไว้ 5 ประการคือ ประการแรกคือกลุ่มของเครื่องมือที่ใช้ เป็นการวัดจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งเครื่องมือในที่นี้หมายถึง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จนถึง ระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงผ่านระบบเครือข่าย ประการที่สองคือ ความถี่ในการใช้งาน เป็นการวัดถึงเวลาที่ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย ประการที่สามคือ ค่าเฉลี่ยในการใช้เครือข่าย เป็นการวัดถึงเวลาโดยเฉลี่ยของการใช้คอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย ประการที่สี่คือ ขอบเขตทางกายภาพของการใช้คอมพิวเตอร์ในการสื่อสารและค้นหาข้อมูล เป็นการวัดถึงขอบเขตในการทำงานของระบบสารสนเทศ เช่น ระบบสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงผ่านระบบเครือข่ายไปถึงสถานที่ใด ๆ ได้บ้าง และประการสุดท้ายคือ สัดส่วนของเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเชื่อมโยงเครือข่าย เป็นการวัดสัดส่วนของเวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำงานผ่านระบบเครือข่าย เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำงานทั้งหมด โดยในการวัดแต่ละประเด็นนั้น เป็นการสร้างคำถามในแต่ละประเด็นเพื่อถามความรู้สึกของผู้ใช้งาน เช่น ความจำเป็นในเรื่องของความเป็นส่วนตัวในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการวัดเปรียบเทียบในแต่ละแง่มุมของการใช้คอมพิวเตอร์ในฐานะเครื่องมือของการทำงาน

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะพิจารณาด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศในมุมมองด้าน Reach และ Range (Keen, 1993 : 31) เป็นหลัก โดยที่

Reach พิจารณาจากสถานที่ซึ่งระบบสารสนเทศสามารถที่จะเชื่อมโยงไปถึงได้จากคอมพิวเตอร์ ณ จุดหนึ่งภายในแผนกเดียวกัน ถึงลูกค้าที่อยู่ภายในประเทศ, ผู้จัดส่งวัสดุ โดยที่อาจไปถึงการเชื่อมโยงผู้ภายนอกประเทศ จนกระทั่งถึงทุกที่ทุกแห่ง กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือ ระบบสารสนเทศสามารถที่จะติดต่อไปได้ไกลแค่ไหน

Range พิจารณาจากข้อมูลซึ่งสามารถใช้ร่วมกันได้โดยตรง และเป็น ไปโดยอัตโนมัติข้ามระบบการบริการและเครือข่าย ซึ่งอาจรวมถึงการติดต่อข้ามระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งหมายความว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบปฏิบัติการหรือ โปรแกรมประยุกต์ระบบเดียวกันก็ได้ กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือ ระบบสารสนเทศจะให้บริการในการแบ่งปันข้อมูลได้โดยอัตโนมัติได้แค่ไหน

จากนิยามของ Reach และ Range ที่ได้กล่าวไปเป็นการพิจารณาถึงขอบเขตในการติดต่อสื่อสาร และขอบเขตในการทำงานของระบบสารสนเทศผ่านระบบเครือข่าย ดังแสดงสรุปในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 Reach และ Range (Keen, 1993 : 33)

การทำงานวิจัยชิ้นนี้ให้ความสำคัญกับ Reach และ Range เนื่องจาก ถ้าระบบสารสนเทศขององค์กรสามารถเชื่อมโยงและติดต่อกันได้โดยสะดวกแล้ว น่าจะมีส่วนช่วยในการลดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงาน รวมถึงอาจลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ เมื่อมีเวลาในการทำงานที่มากขึ้นก็มีโอกาสที่จะสามารถพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่ใช้ในการแข่งขันเพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้นด้วย ถ้าพิจารณาในธุรกิจการให้บริการแล้ว การที่องค์กรมีขอบเขตในการติดต่อที่กว้างไกล หรือ ไม่ค่อยจะมีข้อจำกัดมากนัก จะทำให้การติดต่อกับลูกค้า และผู้จัดส่งวัสดุมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อันจะส่งผลดีต่อระดับของการให้บริการกับลูกค้า และยกระดับความสัมพันธ์กับผู้จัดส่งวัสดุให้มากยิ่งขึ้นด้วย เพราะว่าการบริการที่ดีเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ไม่ใช่การส่งเสริมการขายในธุรกิจยุคปัจจุบันอีกต่อไป (Keen, 1993 : 36) ดังนั้นความสะดวกใน

การติดต่อสื่อสารไม่ได้มีความจำเป็นเฉพาะแก่ภายในองค์กรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงภายนอกองค์กรด้วย ยิ่งมีความสะดวกในการติดต่อมากขึ้นเท่าใด ก็ย่อมจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้เท่านั้น (Keen, 1993 : 30) นอกจากนั้นแล้ว ข้อมูลต่างๆ เช่น ในด้านแนวโน้มของผู้บริโภค คู่แข่ง ตลาด จนกระทั่งข้อมูลที่ใช้ภายในองค์กรล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น เพราะว่าการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการแข่งขันและการอยู่รอดขององค์กร การที่องค์กรจะสามารถตอบสนองได้รวดเร็วทันเวลาและเหมาะสมนั้น ระบบสารสนเทศจะต้องมีความสามารถในการเชื่อมโยงหรือแบ่งปันข้อมูลในระหว่างหน่วยงาน หรือภายในองค์กร (Keen, 1991 ; Duncan, 1995; Powell and Dent-Micallef, 1997; quoted in Broadbent et al., 1999 : 160) เพราะว่าเวลาเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ (Keen, 1993 : 23)

หลาย ๆ งานวิจัยและบทความที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของระบบสารสนเทศนั้น ได้กล่าวไปในแนวทางเดียวกันว่า การใช้ระบบสารสนเทศไม่ควรที่จะเน้นในด้านระบบหรือเครื่องมือ แต่ควรที่จะใช้ในที่ที่ต้องการระบบนั้น ๆ หรือระบบสารสนเทศนั้น หมายถึงทั้งระบบและผู้ใช้งานไม่สามารถแยกเป็นอิสระจากกันได้ (Keen, 1993 : 20) หรือสิ่งที่ทำให้องค์กรเกิดความแตกต่างและมูลค่าที่ก่อเกิดมาจากระบบสารสนเทศนั้นไม่ได้มาจากเรื่องทางด้านเทคนิค แต่เป็นเรื่องของการจัดการทางด้านการใช้งานระบบ (Dvorak, 1997 quoted in Peppard et al, 2004 : 172) ดังนั้นสิ่งที่ก่อให้เกิดความยั่งยืนของความสำเร็จเปรียบนั้นมาจากการบริหารจัดการทางด้านระบบสารสนเทศ (Mata et al., 1995 quoted in Ward et al., 2004 : 171)

2.2 วัฒนธรรมขององค์กร

จาก Kotler and Heskett (1992 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 42) นิยามเรื่องวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีส่วนประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ คุณค่าหรือสิ่งที่ให้การยอมรับ หมายความว่า เป็นสิ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ หรือภายในกลุ่มให้ความสำคัญ หรือ เป็นเป้าหมายที่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป็นสิ่งที่หล่อหลอมพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มนั้นๆ และบ่อยครั้งที่สิ่งเหล่านี้จะคงอยู่เป็นเวลานาน โดยที่การเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในกลุ่มไม่มีผลใด ๆ ในขณะที่แบบแผนหรือมาตรฐานของพฤติกรรมกลุ่ม หมายถึงวิธีการปฏิบัติซึ่งแพร่หลายหรือเป็นที่ยอมรับกัน ซึ่งพบได้ในกลุ่มและคงสภาพอยู่ได้ เพราะว่าสมาชิกในกลุ่มมีความเชื่อว่าเป็นวิธีการที่ใช้ในการปลูกฝังวิธีปฏิบัติดังกล่าว ซึ่งรวมถึงคุณค่าหรือสิ่งที่ให้การยอมรับด้วยแก่สมาชิก หากสมาชิกใหม่สามารถเข้ากันได้กับวิธีปฏิบัตินั้นก็จะได้รับการยอมรับ แต่จะเป็นในทางตรงข้าม หากว่าสมาชิกใหม่ไม่

สามารถเข้ากันได้ นอกจากนั้นแล้วยังมีอีกหลายนิยามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ เช่น เป็นสิ่งที่เกิดจากการมีความเชื่อ และการให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกันจนเกิดเป็นพฤติกรรม หรือ กฎเกณฑ์ที่ปฏิบัติในการทำงานเป็นกลุ่ม (Ward and Peppard, 1996 : 41) วัฒนธรรมองค์การถือว่าเป็นทรัพยากรความรู้ขององค์การได้ เพราะว่าวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่บรรจุความรู้ที่สมาชิกในองค์การสร้างขึ้นหรือได้รับมา และสมาชิกในองค์การให้ความสำคัญ และบริหารจัดการความรู้นั้น ๆ (Holapple, 2001; Kayworth, 2003 quoted in Jones et al., 2004 : 3) วัฒนธรรมองค์การคือ กลุ่มของสมมติฐานที่มีความสำคัญ ซึ่งสมาชิกในกลุ่มให้การยอมรับโดยมากแล้วสิ่งเหล่านี้มักจะไม่ได้ถูกเขียนหรือบันทึกเอาไว้ (Sathe, 1985 quoted in Weber and Pliskin, 1996 : 83) โดยที่แต่ละกลุ่มหรือชุมชนก็จะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งได้ถูกหล่อหลอมโดยประวัติศาสตร์และประสบการณ์ของสมาชิกในชุมชนหรือกลุ่มนั้น ๆ (Schein., 1985 quoted in Weber and Pliskin, 1996 : 83)

ในงานวิจัยชิ้นนี้จะเน้นที่นิยามของ Detert (2000 quoted in Jones et al., 2004 : 3) ซึ่งได้กระจายวัฒนธรรมออกเป็นด้านต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์โดยพิจารณาจาก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน เสมือนเป็นองค์ประกอบของวัฒนธรรม โดยแบ่งออกเป็น 8 หัวข้อใหญ่ดังนี้ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ การร่วมมือหรือปัจเจก ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน และระยะเวลาของแผนงาน โดยที่แต่ละประเด็นส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การ เช่น การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง มีผลต่อการยอมรับและการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งวิธีในการทำงานและเทคโนโลยี การควบคุมความร่วมมือและความรับผิดชอบมีผลต่อการกล้าแสดงออกถึงความคิดเห็น การให้ความร่วมมือจะทำให้ระยะห่างของการทำงานเป็นทีมสั้นลง เป็นต้น

เหตุผลที่งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การ เพราะว่าวัฒนธรรมมักจะถูกใช้เป็นข้ออ้างหรือเหตุผล ทั้งที่อาจเป็นความจริงหรือไม่ใช่ความเป็นจริง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นระหว่างหน่วยงานด้านสารสนเทศ กับส่วนที่เหลือ ซึ่งก็คือผู้ใช้งานระบบขององค์การ (Grindley, 1991 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 39) ยิ่งไปกว่านั้นวัฒนธรรมองค์การเป็นแนวคิดที่สำคัญในด้านการบริหาร และมักจะถูกใช้ในการอธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในขององค์การ วัฒนธรรมองค์การมีผลกระทบอย่างมากในด้านของผลการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การในระยะยาว และแม้ว่าวัฒนธรรมองค์การจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ก็สามารถช่วยยกระดับผลการดำเนินงานขององค์การได้ (Kotler and Heskett, 1992 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 42)

2.3 ความพึงพอใจในงาน

ประเด็นในด้านความพึงพอใจในงานมีหลากหลายแง่มุม มีหลากหลายปัจจัยที่มีผลกระทบทั้งในด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และหัวหน้า ฯลฯ และในด้านของปัจจัยภายในหรือ ปัจเจกบุคคล เช่น ทักษะ ความเชื่อ ภูมิหลังการศึกษา เป็นต้น

ถ้าพิจารณาจากสมการของ Locke (1976 quoted in Lovett et al., 2004 : 220) ในเรื่องความพึงพอใจในงานแล้ว จะได้ว่า

$$\text{ความไม่พึงพอใจ} = [\text{ความต้องการ} - \text{สิ่งที่ได้มา}] \times \text{ความสำคัญ}$$

จากสมการดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ความไม่พึงพอใจ เป็นผลมาจากความขัดแย้งระหว่างจำนวนของปัจจัยที่ต้องการ กับสิ่งที่ได้รับการตอบสนอง และปัจจัยนั้น ๆ จะมีผลก็ต่อเมื่อปัจจัยนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลนั้น ไม่ใช่ว่าทุก ๆ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน โดยรวม มีงานวิจัยที่เน้นถึงโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพที่มีผลกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าเกือบทั้งหมดของคนทำงานจะแสวงหาซึ่งความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Schneider et al; 1992 quoted in Lovett et al., 2004 : 229) ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวก็จะประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ได้รับ การบริหารจัดการ และช่วงเวลาในการทำงาน โดยที่เทคโนโลยีที่ใช้ไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อปัจจัยดังกล่าว (Lovett et al., 2004 : 229) ในตัวแบบของ Hulin (1985 quoted in Lovett et al., 2004 : 221) ได้นำเสนอว่าความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ใส่เข้าไปในงาน หรือ สิ่งที่บุคคลทุ่มเทลงไปในงาน เช่น การศึกษา เวลา และความพยายาม โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน ตำแหน่ง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยภายในของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ใส่ลงไป กับผลตอบแทนที่ได้รับ

ในงานวิจัยนี้ใช้นิยามจาก Rice et al (1991 quoted in Lovett et al., 2004 : 219) ให้นิยามของแง่มุมของงานเอาไว้ว่า เป็นส่วนประกอบของประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล และแง่มุมของความพึงพอใจเอาไว้ว่า เป็นการประเมินในด้านความรู้สึกของบุคคลในเรื่องแง่มุมของงาน ดังนั้นในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจึงสามารถแบ่งออกเป็นแง่มุมต่าง ๆ ก็คือ ประการแรกในตัวเองว่าผู้ที่ทำงานมีทัศนคติและความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ ประการถัดไปก็คือโอกาสและการได้รับการเอาใจใส่ โดยที่การได้รับการเอาใจใส่ในที่นี้จะหมายถึงว่า คำเรียกร้องจากพนักงานที่มีเหตุผลได้รับการตอบสนองมากน้อยแค่ไหน และสุดท้ายก็คือ ค่าตอบแทน

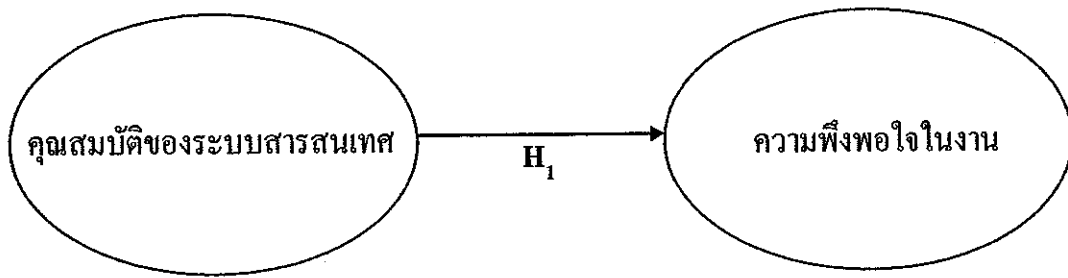
ช่วงเวลาในการทำงาน และการบริหารงาน ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวไปมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

เหตุผลที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจในงาน เพราะว่ามีหลักฐานจำนวนมากที่สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจของบุคลากร ของลูกค้า และระดับการทำงานขององค์กรในส่วนของภาคบริการ (Hallowell et al., 1991; O'Reilly et al., 1991; Schmit and Allscheid, 1995 quoted in Mustafa and Bartlett, 2002 : 151) และในปัจจุบันลูกค้าต้องการทั้งในเรื่องของคุณภาพและบริการที่ดี เป็นพื้นฐานไม่ใช่สิ่งที่เป็นส่วนเสริมที่จะสามารถคิดเป็นส่วนเพิ่มเติมอีกต่อไป (Keen, 1993 : 32)

2.4 สมมติฐานงานวิจัย

จากที่กล่าวทั่วไปข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในการวิจัยทั้ง 3 นี้ได้ดังนี้ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ ซึ่งในที่นี้ก็คือ Reach และ Range กับความพึงพอใจในงานนั้น ก็คือ เมื่อระดับการติดต่อสื่อสารและขอบเขตของการทำงานของระบบสารสนเทศที่มีมากขึ้น ย่อมจะส่งผลให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นทำให้ความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานมีน้อยลง ก็คือทำให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น ซึ่งน่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่ดีขึ้นเพราะความพึงพอใจในงานเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทลงไปกับผลตอบแทนที่ได้รับ (Hulin et al., 1985 quoted in Lovett et al., 2004 : 220) ดังนั้นเมื่อการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงน่าจะมีผลเสมือนหนึ่งว่าสิ่งที่บุคคลทุ่มเทลงไปในงานมีน้อยลง แต่ได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น ด้วยเหตุนี้เองคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ จึงน่าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน อีกประการหนึ่งจากที่กล่าวไปข้างต้นว่า การที่ทำให้ผู้ใช้งานระบบได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานที่ทำ จะมีส่วนช่วยยกระดับความพึงพอใจในงานนั้น (Vandenberg et al., 1990 quoted in Cable et al., 1996 : 308) จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งซึ่งถ้าระบบสารสนเทศในองค์กรมีส่วนช่วยในการเข้าถึงข้อมูล โดยอาศัยความคล่องตัว และขอบเขตที่กว้างขวางของระบบสารสนเทศ ก็อาจกล่าวได้ว่าคุณสมบัติของระบบสารสนเทศน่าจะมีผลกระทบกับความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

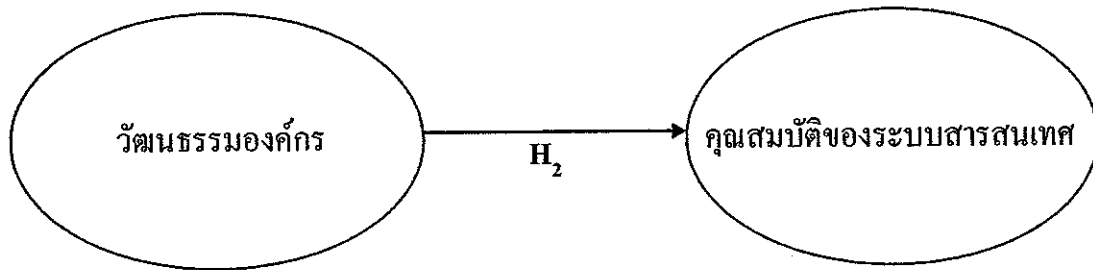
ดังนั้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐานของงานวิจัยนี้ข้อแรก (H_1) ว่าคุณสมบัติของระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1

ในด้านวัฒนธรรมองค์กรนั้น จากเหตุผลที่ว่าวัฒนธรรมองค์กรเกิดจากความรู้ ประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กรซึ่งหล่อหลอมโดยผ่านระยะเวลาจนกลายเป็นระเบียบแบบแผนวิธีการปฏิบัติกรยอมรับและการให้คุณค่าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Ward and Peppard, 1996 : 41) นั้น ทำให้วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ซึ่งประเด็นนี้มีผลต่อระบบสารสนเทศขององค์กรเช่นกัน จากงานวิจัยในอดีตมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในองค์กรนั้น ความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีผลกระทบอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการใช้ระบบสารสนเทศ มากกว่าการนำระบบมาดัดแปลงเพื่อการใช้งานเพียงอย่างเดียว (Gobbin, 1998 : 284) หรือประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศนั้นต้องการการประสานระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับลักษณะของข้อมูลข่าวสารที่ได้จากระบบ (Goldstein et al., 1987 quoted in Kanungo, 1998 : 81) และจากงานวิจัยของ Grote และ Baitsch (1991 quoted in Kanungo, 1998 : 81) ซึ่งศึกษาในเรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรกับระบบเครือข่ายการสื่อสารภายในสำนักงาน พบว่าเทคโนโลยีไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง แต่เทคโนโลยีได้ถูกปรับปรุงให้เข้ากับรูปแบบของวัฒนธรรมที่มีอยู่ จากผลการวิจัยในอดีตที่นำมากล่าวในที่นี้ จึงสามารถที่จะกล่าวได้โดยสรุปว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้น มีผลกระทบต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

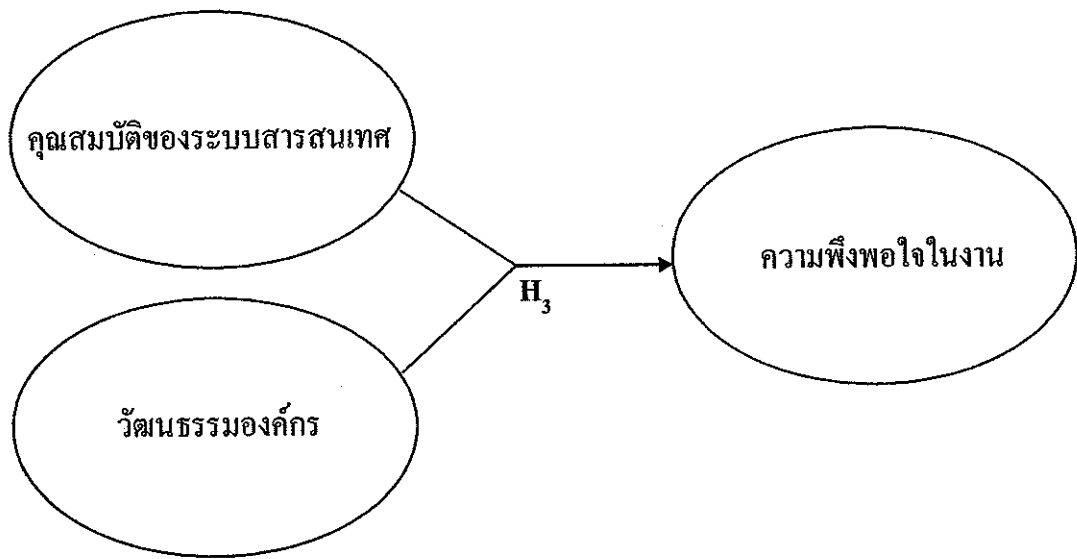
ดังนั้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐานข้อที่ 2 ของงานวิจัยชิ้นนี้ (H_2) ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2

จากการวิจัยในอดีตของ Huey-Ming Tzeng et al (2002 : 284) ซึ่งทำการวิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงานในส่วนของงานพยาบาลพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน และยังส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน และเนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเกิดจากหลาย ๆ ปัจจัยดังที่กล่าวไปแล้วเช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความคาดหวังส่วนตัว (Ward and Peppard, 1996 : 41) นั้นซึ่งจากความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความคาดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อแต่ละบุคคลมารวมกลุ่มกันภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะทำการหล่อหลอมจนเกิดเป็นการให้คุณค่าต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดดังที่กล่าวไปแล้วนั้น ประกอบกับความพึงพอใจในงานเกิดจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทุ่มเทลงไปกับผลตอบแทนที่ได้รับกลับมา (Hulin et al., 1985 quoted in Lovett et al., 2004 : 220) นั้น ซึ่งผลตอบแทนที่ได้รับอาจไม่ได้หมายความถึงผลตอบแทนที่จับต้องได้เสมอไป ซึ่งผลตอบแทนนั้นอาจอยู่ในรูปของ โอกาสในความก้าวหน้าของอาชีพ หรือการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่มีเหตุผลก็เป็นได้ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรซึ่งมีผลต่อปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีผลต่อ สิ่งเหล่านั้นส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้วย (Hulin et al., 1985 quoted in Lovett et al., 2004 : 221) และจากงานวิจัยในอดีตในเรื่องของผลกระทบระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว จึงน่าจะนำไปสู่ข้อสมมติฐานว่า วัฒนธรรมองค์กรและคุณสมบัติของสารสนเทศมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

จึงเป็นที่มาของสมมติฐานข้อที่สามของงานวิจัยชิ้นนี้ (H_3) ว่า วัฒนธรรมองค์กรและคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นองค์การที่ประกอบธุรกิจด้านการบริการที่มีสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพมหานคร และยังคงดำเนินกิจการอยู่ภายในปี พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549 โดยรายชื่อขององค์การกลุ่มนี้ได้มาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีรายชื่อทั้งหมดมากกว่า 100,000 รายชื่อ สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองเป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัทค้าปลีกซึ่งมีสาขาอยู่ในประเทศไทย และมีสถานที่ประกอบกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของบริษัทานั้นเป็นบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งผู้แทนการขาย และผู้จัดการผลิตภัณฑ์เพราะกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศหลักในองค์การกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการที่กลุ่มบริษัทเป็นองค์การข้ามชาติซึ่งมีสาขาอยู่ในต่างประเทศ ทำให้องค์การกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร ประกอบกับองค์การเหล่านี้ต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการขาย และการตัดสินใจด้วย ดังนั้นองค์การกลุ่มบริษัทจึงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการทดสอบประเด็นด้านระบบสารสนเทศกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร กับความพึงพอใจในงาน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกทำการคัดเลือกรายชื่อมาทั้งสิ้น 700 รายชื่อ โดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม SPSS ในขณะที่กลุ่มที่สองใช้วิธีการสุ่มรายชื่อบริษัทออกมาทั้งหมด 4 บริษัทจากทั้งหมด 7 บริษัท ในการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามนั้น กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มแรกได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่สองนั้นผู้จัดทำวิจัยได้ส่งมอบแบบสอบถามให้กับบริษัททั้ง 4 จำนวน 300 ชุด โดยแบ่งให้แต่ละบริษัทจำนวนบริษัทละ 75 ชุด

3.2 คุณลักษณะโดยทั่วไปของบริษัทฯในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์คุณพิไลพร เจริญพุทธ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ บริษัท ไวทย์เ็ดด (ประเทศไทย) จำกัด และคุณนฤมล จิตพิพร ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ บริษัท โคอิชิ ฟามาซูเคิล จำกัด (2551. การสัมภาษณ์) สามารถสรุปคุณลักษณะของบริษัทฯได้ดังนี้ บริษัทฯที่มีสาขาและประกอบกิจการอยู่ในประเทศไทยนั้นมีลักษณะการทำงานเป็นผู้แทนจำหน่าย โดยการนำเข้ายาซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ขององค์กรจากบริษัทแม่ที่อยู่ในต่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามบริษัทฯเหล่านี้ก็มีแผนกผลิตยาที่มีโรงงานผลิตอยู่ในประเทศด้วยเช่นกัน เพียงแต่การผลิตยาในประเทศนั้น จะเป็นยาที่มีการผลิตที่ไม่ซับซ้อน เช่น ยาทา หรือยาชา เป็นต้น ซึ่งในการผลิตยาในประเทศนี้จะทำการจ้างบริษัทอื่นเป็นผู้ผลิต โดยบริษัทฯเป็นผู้ควบคุมการผลิตให้ได้มาตรฐานของแต่ละบริษัท ในส่วนของการดำเนินงานนั้น การวางแผนและขั้นตอนในการดำเนินงานรวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ทางบริษัทแม่จะเป็นผู้กำหนดโดยเป็นกฎเกณฑ์ในลักษณะกว้าง ๆ และกฎเกณฑ์เหล่านั้นจะถูกปรับใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในประเทศไทย โดยทางบริษัทแม่ในต่างประเทศจะส่งชาวต่างชาติมาทำหน้าที่ในตำแหน่งประธานกรรมการบริหารเพื่อควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้วางไว้ ซึ่งตำแหน่งดังกล่าวมีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุดในสาขาในประเทศไทย สำหรับการขายสินค้านั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ขายสินค้าให้กับโรงพยาบาลและร้านขายยาหรือคลินิก สำหรับการขายให้กับทางร้านขายยาและคลินิคนั้น โดยส่วนใหญ่จะใช้การจ้างบริษัทอื่นเป็นผู้แทนในการติดต่อเจรจาทางธุรกิจ รวมถึงในการจัดส่งสินค้าด้วย แต่ในส่วนของการขายยาให้กับทางโรงพยาบาลนั้นจะใช้ตัวแทนของบริษัทฯเข้าพบติดต่อกับแพทย์ในโรงพยาบาลโดยตรง

ในส่วนของระบบสารสนเทศนั้น องค์กรมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ เพื่อการติดต่อกับบริษัทแม่ในต่างประเทศ หรือติดต่อกับทางสาขาในประเทศอื่น ๆ ใช้เพื่อการจัดการด้านคลังสินค้า ใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการติดต่อแพทย์ และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการติดต่อกันระหว่างบุคลากรในบริษัท เช่น ระหว่างผู้แทนการขายกับผู้อำนวยความสะดวกแผนกขาย เป็นต้น รวมทั้งยังมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการรวบรวมข้อมูลความเห็นของพนักงานในองค์กรด้วย

3.3 การพัฒนาแบบสอบถาม

หลังจากทำการดัดแปลงคำถามสำหรับแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนจากทฤษฎีที่ได้กล่าวไปในบทก่อนหน้านี้ ทางผู้จัดทำงานวิจัย ได้ทำการทดสอบความถูกต้องของการดัดแปลงแบบสอบถาม

โดยให้ได้รับคำปรึกษาจากนักวิชาการทางด้านระบบสารสนเทศในการตรวจความถูกต้องของการ
 คัดแปลงคำถามจากฉบับภาษาอังกฤษมาเป็นฉบับภาษาไทย เพื่อให้ภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม
 สามารถเข้าใจได้ง่าย และถูกต้องตามทฤษฎีที่ตั้งไว้

หลังจากการตรวจสอบความถูกต้องที่ใช้ในแบบสอบถามแล้ว ทางผู้จัดทำงานวิจัย ได้ทำ
 การทดสอบการใช้งานจริงของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปให้แผนกรายได้ของทาง
 โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการด้านการเงิน เป็นผู้ทดสอบในขั้นแรก
 ผลจากการทดสอบพบว่าแบบสอบถามในส่วนของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศยังคงมีความ
 ยุ่งยากและสร้างความสับสนให้กับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่ง ซึ่งยังคงสับสนเกี่ยวกับ
 ความหมายของระบบสารสนเทศ ดังนั้นจึงได้ทำการเพิ่มเติมในส่วนของนิยามของระบบ
 สารสนเทศในแบบสอบถามในส่วนของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ หลังจากนั้นจึงทำการ
 ทดสอบอีกครั้งโดยส่งไปให้กับบริษัทฯ โดยการสุ่มรายชื่อมาประมาณ 5 บริษัท และทำการติดต่อ
 เพื่อส่งมอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบการใช้งานของแบบสอบถาม ซึ่งผลในการทดสอบครั้งที่ 2
 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสงสัยในประเด็นนิยามของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ
 และตอบแบบสอบถาม ได้ครบสมบูรณ์ทั้ง 3 ส่วน จึงได้นำแบบสอบถามรูปแบบที่ได้จากการ
 ทดสอบการใช้งานจริงครั้งที่ 2 กระจายออกไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกไว้

3.4 แบบสอบถาม

แบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามตัวแปรที่ตั้งไว้ในสมมติฐาน
 งานวิจัย คือ ส่วนที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานและ ส่วนที่ 3 คุณสมบัติ
 ของระบบสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

จากทฤษฎีเรื่อง Reach และ Range โดย Keen (1993 : 31) ได้ถูกนำไปดัดแปลงในงานวิจัย
 เกี่ยวกับเรื่องของระบบสารสนเทศโดย Boardbent et al (1999 : 183) โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการ
 ดัดแปลงจากงานวิจัยของ Boardbent et al โดยจัดทำเป็นตาราง 2 มิติ ซึ่งตัวแบบคำถามนี้อยู่ใน
 ภาคผนวก ข คำถามในด้าน Reach ซึ่งอยู่ในแนวตั้งจะถูกแบ่งออกเป็นข้อ ๆ ในขณะที่ Range ซึ่งอยู่
 ในแนวนอนจะเปรียบเสมือนเป็นแต่ละระดับของ Reach และแต่ละข้อของ Reach จะมีการเว้น
 ช่องว่างเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อธิบายเพิ่มเติม ในการคำนวณหาระดับคะแนน
 ของ Reach และ Range จะทำการคำนวณตามตารางคำนวณในภาคผนวก ก ซึ่งตัวอย่างในการ
 คำนวณคะแนน Reach และ Range นั้นแสดงไว้ในภาคผนวก ก

3.4.2 วัฒนธรรมองค์การ

ในด้านวัฒนธรรมองค์การทำการตัดแปลงคำถามมาจากงานวิจัยทางด้านระบบการวางแผนทรัพยากรกับวัฒนธรรมองค์การที่จัดทำโดย Jones et al (2004 : 21) โดยอาศัยทฤษฎีของ Delert (2000 quoted in Jones et al., 2004 : 5) มาปรับปรุง โดยแบ่งคำถามทั้งหมดออกเป็น 8 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ การร่วมมือหรือปัจเจก ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน และระยะเวลาของแผนงาน โดยแต่ละหัวข้อจะมีคำถามย่อย ๆ 2-4 คำถาม แต่ละคำถามจะทำเป็น 5 ระดับ โดยที่ระดับ 1 หมายถึงไม่ค่อยสำคัญ จนถึง 5 หมายถึงสำคัญมาก คำถามทั้งหมดในเรื่องวัฒนธรรมองค์การ แสดงไว้ในภาคผนวก ข

3.4.3 ความพึงพอใจในงาน

คำถามในด้านความพึงพอใจในงานทำการตัดแปลงมาจากงานวิจัยทางด้านความพึงพอใจในงานและเทคโนโลยีโดย Lovett et al (2004 : 231) ซึ่งจากนิยามความพึงพอใจในงานของ Rice et al (1991 quoted in Lovett et al., 2004 : 219) สามารถสรุปถึงส่วนประกอบของความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีองค์ประกอบมาจากงาน โอกาสในความก้าวหน้า ผลตอบแทน และการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของบุคลากร ดังนั้น คำถามในด้านความพึงพอใจในงาน จึงมีทั้งหมด 10 คำถาม แต่ละคำถามจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยที่ระดับ 1 หมายถึงไม่ค่อยสำคัญจนถึง 5 หมายถึงสำคัญมาก โดยคำถามทั้งหมดประกอบด้วยคำถามในด้านงาน 3 คำถาม คำถามในด้านผลตอบแทน การบริหารงาน เวลาในการทำงาน และโอกาส 4 คำถาม คำถามในด้านการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของบุคลากร 2 คำถาม และคำถามสุดท้ายจะเป็นคำถามในภาพรวมของงาน ซึ่งคำถามถูกแสดงไว้ในภาคผนวก ข

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้เครื่องมือที่ใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 11.5 ในการวิเคราะห์ทางสถิติโดยทำการหาความสัมพันธ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ที่มีนัยทางสถิติจากตัวแปรทั้ง 3 เพื่อนำไปสู่การสรุปผลตามสมมติฐานของงานวิจัยชิ้นนี้

บทที่ 4

ผลการศึกษางานวิจัย

แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 148 ชุดถูกส่งกลับมาหลังจากการตอบกลับ ประมาณ 5 สัปดาห์ ซึ่งจำนวน 20 ชุด เป็นการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รายชื่อจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่เหลือเป็นการตอบกลับจากกลุ่มบริษัทฯ สำหรับแบบสอบถามซึ่งผู้ตอบตอบไม่ครบทั้ง 3 ส่วน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 ชุด ได้ถูกคัดออกก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อให้ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ทางสถิติมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

สำหรับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอยู่ที่ร้อยละ 14.2 ซึ่งเป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ เพราะว่าโดยทั่วไปอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ถูกส่งไปทางไปรษณีย์ไปตามองค์การนั้น อัตราการตอบกลับประมาณร้อยละ 10-15 (Hager et al., 2003 : 255)

4.1 ข้อมูลทั่วไปจากผลตอบรับแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบเครือข่าย Internet และ Intranet ในระดับสูง คือมีการใช้ถึงร้อยละ 97.2 และร้อยละ 64.8 ตามลำดับ ในขณะที่มีการใช้ Extranet เพียงแค่ร้อยละ 9.9 เท่านั้น ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบเครือข่ายเป็นจำนวนมาก เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบเครือข่าย พบว่าบุคลากรในองค์กรมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทซึ่งรวมถึงสาขาย่อย และเพื่อการค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเป็นสัดส่วนที่สูงคือร้อยละ 88.7 และร้อยละ 83.8 ตามลำดับ ในขณะที่วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบเครือข่ายเพื่อการติดต่อลูกค้าและผู้จัดส่งวัสดุก็อยู่ในระดับที่สูงเช่นกัน คืออยู่ที่ร้อยละ 68.3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าขอบเขตในการติดต่อสื่อสารรวมถึงขอบเขตในการทำงานของระบบสารสนเทศมีขอบเขตที่กว้างขวางเช่นกัน ในด้านความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบสารสนเทศนั้น จากกลุ่มตัวอย่างเห็นได้ว่า กว่าร้อยละ 50 ขององค์กรกลุ่มตัวอย่างมีพนักงานที่ใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรกลุ่มตัวอย่างมีความคุ้นเคย และมีความรู้ในการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี ในด้านการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการสั่งซื้อสินค้าและบริการนั้น

เห็นว่า ร้อยละ 43 ของบุคลากรในองค์กรกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบเครือข่ายเพื่อการสั่งซื้อสินค้าและบริการไม่เกินร้อยละ 20 เท่านั้น ซึ่งสิ่งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรกลุ่มตัวอย่าง คือใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารและค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเป็นหลัก ในขณะที่องค์กรกลุ่มตัวอย่างมียอดขายต่อปี มากกว่า 10 ล้านบาท มากกว่าร้อยละ 84 แสดงให้เห็นว่าองค์กรกลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือมีกำลังทรัพย์มาก ซึ่งทำให้การเข้าถึงระบบสารสนเทศน่าจะทำได้ง่ายเนื่องจากมีกำลังทรัพย์สูง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
ระบบเครือข่ายที่บริษัทมีไว้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร		
Internet	138	97.2
Intranet	92	64.8
Extranet	14	9.9
บริษัทใช้ระบบเครือข่ายที่มีเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง		
เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างภายในบริษัท		
รวมถึงการติดต่อระหว่างสาขาของบริษัทด้วย	126	88.7
เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ		
เพื่อการติดต่อกับลูกค้า และผู้จัดส่งวัสดุ	119	83.8
รวมถึงการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการด้วย		
อื่นๆ	97	68.3
ร้อยละของพนักงานที่ใช้ระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายขององค์กร		
ร้อยละ 10	2	1.5
ร้อยละ 20	3	2.2
ร้อยละ 30	2	1.5
ร้อยละ 40	6	4.4
ร้อยละ 50	5	3.6
ร้อยละ 60	5	3.6
ร้อยละ 70	11	8.0
ร้อยละ 80	37	27.0
ร้อยละ 90 ขึ้นไป	56	48.2
ปริมาณการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละเท่าใด เมื่อเทียบกับปริมาณการสั่งซื้อสินค้าและบริการทั้งปีของบริษัท		
ร้อยละ 1 – 20	51	43.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
ร้อยละ 21 – 40	10	9.5
ร้อยละ 41 – 60	22	19.2
ร้อยละ 61 – 80	25	21.7
ร้อยละ 80 ขึ้นไป	7	6.1
ยอดขายทั้งปีของบริษัท		
ต่ำกว่า 600,000 ถึง 10,000,000 บาท	22	15.7
มากกว่า 10,000,000 บาท	118	84.3
บริษัทมีสาขาอยู่ในต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ		
มีสาขาอยู่ในต่างจังหวัด	15	10.6
มีสาขาอยู่ในต่างประเทศ	67	47.1
มีสาขาทั้งในต่างจังหวัดและในต่างประเทศ	24	16.9
ไม่มีสาขาย่อย	36	25.4
ลักษณะองค์การ		
องค์การของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	3	2.1
องค์การเอกชน	139	97.9

เมื่อพิจารณาถึงการมีสาขาทั้งในต่างจังหวัดและมีสาขาในต่างประเทศ จะพบว่าองค์การของผู้ตอบแบบสอบถามมีสาขาในต่างจังหวัดอยู่ที่ร้อยละ 10 และมีสาขาในต่างประเทศถึงร้อยละ 47 และมีสาขาทั้งในต่างจังหวัดและสาขาในต่างประเทศร้อยละ 17 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์การกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการติดต่อเชื่อมโยงกันระหว่างสาขาในต่างจังหวัด และสาขาในต่างประเทศ และสิ่งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสาร ส่วนลักษณะขององค์การของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นองค์การเอกชนถึงร้อยละ 98 ซึ่งองค์การเอกชนนั้นเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ จำเป็นที่องค์การจะต้องมีระบบสารสนเทศไว้รองรับการทำงานเพื่อความคล่องตัว

เนื่องจากในกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่มีความหลากหลาย สอดคล้องกับรูปแบบของระบบสารสนเทศทั้งหมดที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างนี้จึงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัย

4.2 การคำนวณตัวแปรเพื่อการวิเคราะห์ถดถอย

สำหรับการคำนวณตัวแปร 2 ตัวแรกคือ วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงานนั้น ทำการคำนวณ โดยถือว่าคำตอบแต่ละข้อมีน้ำหนักหรือมีความสำคัญเท่ากัน (Detert et al., 2000 : 859) โดยทำการรวมค่าคะแนนคำตอบโดยวิธีคะแนนรวม โดยด้าน ซึ่งก็คือทำการรวมคะแนนคำตอบด้านวัฒนธรรมขององค์การทั้งหมดเก็บไว้ในตัวแปรคะแนนรวมด้านวัฒนธรรมองค์การ และรวมคะแนนคำตอบด้านความพึงพอใจในงานเก็บไว้ในตัวแปรคะแนนรวมด้านความพึงพอใจในงาน สำหรับคะแนนด้าน Reach และ Range นั้น จากวิธีการคำนวณคะแนนที่แสดงตัวอย่างไว้ในภาคผนวก ก เมื่อทำการคำนวณแล้วจะเก็บคะแนนไว้ในตัวแปรคะแนนรวมด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ด้านความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในงานนั้น จึงได้ทำการคูณคะแนนรวมด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศกับคะแนนรวมด้านวัฒนธรรมองค์การเก็บไว้ในตัวแปรร่วมด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศและวัฒนธรรมองค์การ

ตารางที่ 4.2 ตารางสรุปการวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
สมมติฐานที่ 1		
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ*		
ตัวแปรตาม = ความพึงพอใจในงาน		
สมมติฐานที่ 2		
วัฒนธรรมองค์การ	0.249	0.003
ตัวแปรตาม = คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ		
Adjusted R ² = 0.055 F = 9.243		
สมมติฐานที่ 3		
วัฒนธรรมองค์การ	0.569	0.000
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ *		

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศและวัฒนธรรมองค์การ*		
ตัวแปรตาม = ความพึงพอใจในงาน		
Adjusted R ² = 0.319 F = 67.061		

* Excluded Variable

4.3 ผลการวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยโดยโปรแกรม SPSS

จากตารางที่ 4.2 ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 นั้น ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลจากการคำนวณด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย แล้วพบว่าตัวแปรด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศไม่ได้นำเข้าสู่การคำนวณ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานน่าจะมาจากสาเหตุอื่นซึ่งจะอธิบายในหัวข้อถัดไป

ในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยข้อที่ 2 ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรตาม จากการวิเคราะห์โดยวิธีการถดถอยแล้ว ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 โดยที่ Adjusted R² = 0.055 F = 9.243 P = 0.003 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การมีสามารถอธิบายผลกระทบต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศได้เพียงร้อยละ 5 ซึ่งสิ่งที่มีผลกระทบกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศน่าจะมาจากปัจจัยอื่นซึ่งจะอธิบายในหัวข้อถัดไป

ในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยทั้ง 3 ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์การ ตัวแปรด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ และตัวแปรร่วมคุณสมบัติของระบบสารสนเทศกับวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรตาม จากการวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพบว่าวัฒนธรรมองค์การเท่านั้นที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3 โดยที่ Adjust R² = 0.319 F = 67.061 ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์การ P < 0.001 ในขณะที่ตัวแปรด้านคุณสมบัติของระบบ

สารสนเทศ และตัวแปรร่วมคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ กับวัฒนธรรมองค์การ ไม่ได้ถูกนำเข้ามา
ตัวแบบในการวิเคราะห์การถดถอย จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การมี
สามารถอธิบายผลกระทบต่อความพึงพอใจได้ร้อยละ 32 ซึ่งสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจใน
งานน่าจะมาจากปัจจัยอื่นซึ่งจะอธิบายในหัวข้อถัดไป

สำหรับรายละเอียดตารางผลการวิเคราะห์การถดถอยจาก โปรแกรม SPSS อย่างละเอียดอยู่ใน
ภาคผนวก ก

4.4 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ทางสถิติ

การปฏิเสศสมมติฐานที่ 1 และ 3 แสดงว่าคุณสมบัติของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบ
ใด ๆ ต่อความพึงพอใจในงานนั้นจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ประการแรก จากการคำนวณคะแนน Reach และ Range ที่ได้รับการตอบแบบสอบถาม
โดยการคำนวณแบ่งตามระดับของ Reach ดังแสดงตัวอย่างในภาคผนวก ก สรุปเป็นตารางที่ 4.3 ซึ่ง
ในตารางด้านบนของตารางที่ 4.3 แสดงความถี่สะสมของระดับคะแนนของ Reach และ Range ใน
แต่ละช่วงของ Reach ที่มีขอบเขตในการติดต่อในระดับสูง สำหรับตารางล่างแสดงความถี่สะสม
ของระดับคะแนนของ Reach และ Range ในแต่ละช่วงของ Reach ที่มีขอบเขตในการติดต่อในปาน
กลางจนถึงต่ำ จากตัวอย่างคำนวณที่แสดงไว้ในภาคผนวก ก การที่ระดับคะแนนของ Reach และ
Range จะอยู่ในระดับสูงได้นั้น ระดับคะแนนของ Reach และ Range ในแต่ละระดับของ Reach
จะต้องอยู่ในระดับสูง ซึ่งระดับคะแนนของ Reach และ Range ที่สูงแสดงว่าระบบสารสนเทศนั้น
ขอบเขตการติดต่อสื่อสารที่กว้างขวาง ถ้าระดับของคะแนน Reach และ Range ในแต่ละช่วงของ
Reach นั้น ถ้าคะแนนต่ำแสดงว่า ขอบเขตการแบ่งปันข้อมูลผ่านเครือข่ายเป็นแค่การรับส่งข้อมูล
แต่ถ้าอยู่ในระดับสูงแสดงว่าขอบเขตการแบ่งปันข้อมูลผ่านเครือข่ายเป็นระดับการทำงานที่ซับซ้อน
ผ่านระบบเครือข่ายได้ และมีขอบเขตในการแบ่งปันข้อมูลในระดับสูงด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาจาก
ตารางที่ 4.3 แล้วจะพบว่าความถี่สะสมของระดับคะแนน Reach และ Range ในแต่ละช่วงของ
Reach ความถี่สะสมของคะแนน Reach และ Range ส่วนมากจะอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ 2 ถึง 6
คะแนนสำหรับตารางด้านบน และจะอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 3 คะแนนสำหรับตารางด้านล่าง
แต่มีความถี่สะสมในทุกช่วงของ Reach แสดงให้เห็นว่าขอบเขตในการติดต่อสื่อสารของระบบ
สารสนเทศในองค์การของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ระดับคะแนน Reach และ Range
ในแต่ละช่วงของ Reach ที่มีระดับคะแนนตั้งแต่ 8 ถึง 20 คะแนนสำหรับตารางบน และระดับ

คะแนนตั้งแต่ 4 ถึง 10 คะแนนสำหรับตารางล่างนั้น ไม่ค่อยมีความถี่สะสมของคะแนน Reach และ Range ทั้งตารางด้านบน และตารางด้านล่าง ถึงแม้ว่ามีความถี่สะสมในทุกช่วงของ Reach ก็ตาม

ตารางที่ 4.3 ตารางสรุปการคำนวณระดับคะแนน Reach และ Range ตามแต่ละระดับของ Reach

สำหรับระดับของ Reach ที่มีขอบเขตการติดต่อในระดับสูง (แต่ละช่วงของคะแนนจะเพิ่มขึ้นทีละ 2 คะแนน)

Reach	ระดับคะแนน	ความถี่สะสมของแต่ละระดับคะแนน										
	Reach และ Range	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20
สามารถติดต่อจากที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องอิงกับโปรแกรมประยุกต์		4	47	23	28	9	2	15	2	0	1	11
สามารถติดต่อกับลูกค้านและผู้จัดตั้งวัสดุ โดยไม่ต้องอิงกับโปรแกรมประยุกต์		9	46	24	35	11	4	9	2	1	0	1
สามารถติดต่อกับลูกค้านและผู้จัดตั้งวัสดุ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์แบบเดียวกัน		9	44	26	35	9	6	8	2	1	1	1

สำหรับระดับของ Reach ที่มีขอบเขตการติดต่อในระดับปานกลางถึงต่ำ (แต่ละช่วงของคะแนนจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 คะแนน)

Reach	ระดับคะแนน	ความถี่สะสมของแต่ละระดับคะแนน										
	Reach และ Range	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สามารถติดต่อภายในองค์กร รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างประเทศได้		12	28	23	41	4	3	14	2	1	0	14
สามารถติดต่อภายในองค์กร รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างจังหวัดได้		18	29	25	36	9	3	16	2	0	0	4
สามารถติดต่อภายในองค์กรรวมทั้ง สาขาย่อยที่อยู่ภายในจังหวัดเดียวกันได้		24	27	24	34	9	2	14	3	0	0	5
สามารถติดต่อภายในองค์กร ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกันได้		10	16	16	35	8	1	20	3	0	0	33

เป็นการแสดงให้เห็นว่าขอบเขตในการเชื่อมโยงเพื่อแบ่งปันข้อมูลขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับไม่สูงมาก แสดงว่าการใช้งานระบบสารสนเทศในการแบ่งปันข้อมูลเหมือนกันสำหรับ

บุคลากรที่ทำงานในทุกระดับ ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณสมบัติของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

อีกประการหนึ่งหากพิจารณาในด้านของความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากการตอบข้อซักถามในการสัมภาษณ์ (2551. การสัมภาษณ์) โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวตรงกันว่าระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นอย่างมาก ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบมากขึ้น มากกว่าก่อนมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ถึงแม้ว่าจะมีการต่อต้านบ้างในครั้งแรกที่นำระบบเข้ามาใช้ แต่ภายหลังบุคลากรก็ใช้ระบบที่สร้างขึ้นเพื่อการทำงาน และระบบสารสนเทศยังทำให้เสมือนว่างานที่มีปริมาณที่ลดลงเนื่องจากความสะดวก และความรวดเร็ว แต่ในประเด็นเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าระบบสารสนเทศนั้นไม่ได้มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับการพิจารณาผลงาน โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าการพิจารณาผลงานนั้นมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย จากงานวิจัยของ Schneider et al (1992 quoted in Lovett et al., 2004 : 229) จะพบว่าความพึงพอใจในงานนั้นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานประกอบด้วยผลตอบแทนที่ได้รับ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานและการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของพนักงาน และเป็นการพิจารณาจากหัวหน้าแผนก ดังนั้นระบบสารสนเทศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานนั้น สาเหตุที่ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 30 นั้น สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานนั้นอาจจะมาจากสาเหตุอื่น เช่น ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบมาจากค่าตอบแทนที่ได้รับ (Hulin et al., 1985 quoted in Lovett et al., 2004 :4) ซึ่งเป็นผลมาจากความคาดหวังส่วนตัว (Ward and Peppard, 1996 : 41) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องการการทดสอบต่อไป สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานนั้น เมื่อทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยแล้วพบว่าตัวแปรภายในด้านวัฒนธรรมองค์กรที่อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมีเพียง 3 ตัวแปรย่อยคือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ และสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สำหรับเหตุผลของความสัมพันธ์ของตัวแปรย่อยทั้ง 3 มีดังนี้ ประการแรกในด้านการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น การเปลี่ยนแปลงการทำงานนั้นมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าของการดำเนินงานขององค์กรซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังผลการดำเนินงานขององค์กรและส่งผลต่อค่าตอบแทนที่บุคลากรจะได้รับ

ตารางที่ 4.4 ตารางสรุปการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างระหว่างตัวแปรย่อย
ด้านวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
ตัวแบบที่ 1		
การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง*		
การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ*		
การร่วมมือหรือปัจเจก*		
ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร*		
พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน*		
แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้	1.622	0.000
สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน*		
ระยะเวลาของแผนงาน*		
ตัวแปรตาม = ความพึงพอใจในงาน		
Adjusted R ² = 0.214 F = 39.397		
ตัวแบบที่ 2		
การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง*		
การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ*		
การร่วมมือหรือปัจเจก*		
ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร*		
พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน*		
แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้	1.134	0.000
สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน	0.683	0.000
ระยะเวลาของแผนงาน*		
ตัวแปรตาม = ความพึงพอใจในงาน		
Adjusted R ² = 0.291 F = 29.935		

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
ตัวแบบที่ 3		
การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	0.694	0.001
การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ*		
การร่วมมือหรือปัจเจก*		
ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร*		
พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน*		
แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้	0.848	0.003
สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน	0.731	0.000
ระยะเวลาของแผนงาน*		
ตัวแปรตาม = ความพึงพอใจในงาน		
Adjusted R ² = 0.342 F = 25.377		

* Excluded Variable

ซึ่งส่งผลกระทบต่อถึงความพึงพอใจในงานด้วย (Fox-Wolfgramm et al., 1998 quoted in Jones et al., 2004 : 3) ประการที่สอง แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะว่าการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน (Vandenberg et al., 1990 quoted in Cable and Judge, 1996 : 308) และประการสุดท้าย สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน เพราะว่าผลลัพธ์ในการดำเนินงานนั้นมีผลต่อการพิจารณาผลงานซึ่งส่งผลต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ และส่งผลกระทบต่อถึงความพึงพอใจในงาน (Ang and Soh, 1997 : 264)

ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณสมบัติของระบบสารสนเทศนั้น เหตุผลที่ทำให้วัฒนธรรมองค์กรสามารถอธิบายคุณสมบัติของระบบสารสนเทศได้เพียงร้อยละ 5 เท่านั้นสาเหตุอาจจะมาจาก ประการแรกในการวางแผนในการใช้ระบบสารสนเทศนั้นมาจากการวางแผนโดยแผนกสารสนเทศในองค์กรเพียงฝ่ายเดียว หรือเมื่อเห็นความสำเร็จในการใช้งานของระบบสารสนเทศจากองค์กรอื่น จึงตัดสินใจนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร (Grindley, 1991 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 41) ประการถัดมาในการใช้ระบบสารสนเทศอาจจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ซึ่งส่งผลให้การใช้งานระบบสารสนเทศได้รับการปฏิเสธจากผู้ใช้งานระบบขององค์กรได้ (Jones et al., 2004 : 11)

ตารางที่ 4.5 ตารางสรุปการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรย่อยด้านวัฒนธรรมองค์การกับ
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
ตัวแบบที่ 1		
การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง*		
การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ*		
การร่วมมือหรือปัจเจก*		
ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร*		
พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน*		
แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้*		
สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน	1.387	0.015
ระยะเวลาของแผนงาน*		
ตัวแปรตาม = คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ		
Adjusted R ² = 0.034 F = 6.018		
ตัวแบบที่ 2		
การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง*		
การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ	1.977	0.037
การร่วมมือหรือปัจเจก*		
ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร*		
พื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน*		
แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้*		
สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน	1.240	0.029
ระยะเวลาของแผนงาน*		
ตัวแปรตาม = = คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ		
Adjusted R ² = 0.058 F = 5.310		

*Excluded variable

สำหรับเหตุผลของความสัมพันธ์ของตัวแปรย่อยทั้ง 2 จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในด้านสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงานนั้น เพราะว่าสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงานนั้นมีผลต่อผลการดำเนินงาน (Jones et al., 2004 : 4) และระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการยกระดับของผลการดำเนินงานด้วย

(Schroeder et al., 1986 quoted in Ang and Soh, 1997 : 255) ในด้านการรวมศูนย์หรือการกระจาย การตัดสินใจนั้น เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นในการทำงาน (Jones et al., 2004 : 4) ซึ่งในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นนั้นระบบสารสนเทศที่มีขอบเขตในการติดต่อที่กว้างขวางจะเป็นส่วนเสริมที่สำคัญ (Keen, 1993 : 21)

บทที่ 5

บทสรุป ข้อจำกัดงานวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

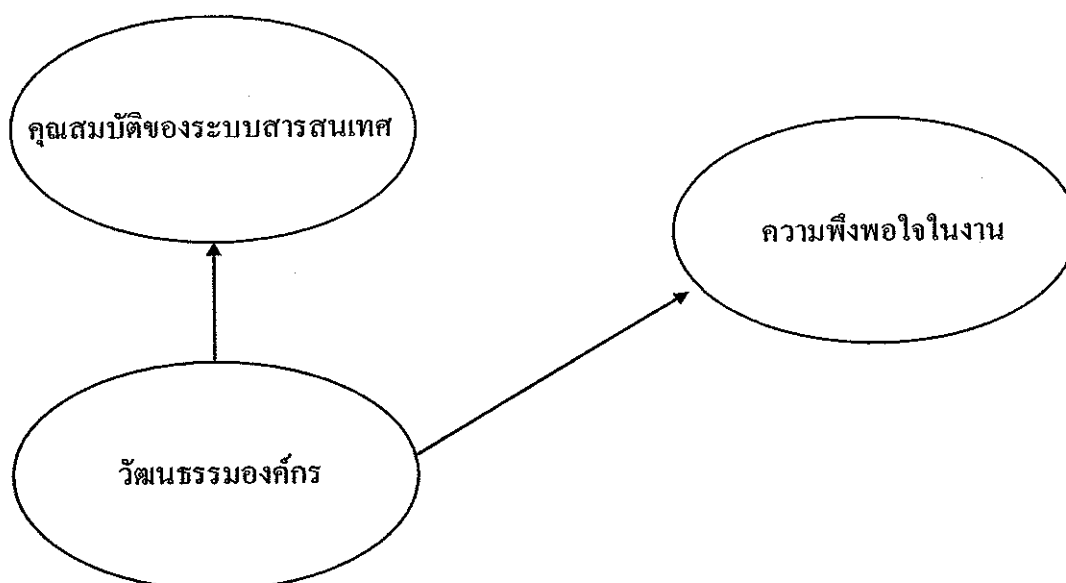
จากผลลัพท์งานวิจัยชิ้นนี้สามารถสรุปได้ว่า สำหรับกลุ่มธุรกิจด้านการบริการที่ประกอบกิจการอยู่ในกรุงเทพฯ และกลุ่มบุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัทฯ ในประเทศไทยนั้น ระบบสารสนเทศไม่ได้มีผลกระทบใด ๆ ต่อความพึงพอใจในงาน เพราะว่า การใช้งานระบบสารสนเทศของบุคลากรใช้เพื่อการส่งข้อมูลเป็นหลักซึ่งทำให้ระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบใด ๆ กับความพึงพอใจในงาน ประกอบกับระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบกับโอกาสและความก้าวหน้าในงาน จึงทำให้ระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในงานนั้น เป็นผลมาจาก การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ และสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการทำงานนั้นมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าของการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังผลการดำเนินงานขององค์การและส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทนที่บุคลากรจะได้รับ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องถึงความพึงพอใจในงานด้วย (Fox-Wolfgramm et al., 1998 quoted in Jones et al., 2004 : 3) ส่วนแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะว่า การรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน (Vandenberg et al., 1990 quoted in Cable and Judge, 1996 : 308) ในขณะที่สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน เป็นเพราะว่าผลลัพท์ในการดำเนินงานนั้นมีผลต่อการพิจารณาผลงานซึ่งส่งผลต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ และส่งผลต่อเนื่องถึงความพึงพอใจในงาน (Ang and Soh, 1997 : 264)

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและคุณสมบัติของระบบสารสนเทศนั้น มาจากสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงานนั้น และการรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ เพราะว่า สิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงานนั้นมีผลต่อผลการดำเนินงาน (Jones et al., 2004 : 4) และระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการยกระดับของผลการดำเนินงานด้วย (Schroeder et al., 1986 quoted in Ang and Soh, 1997 : 255) และการรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจนั้น เกี่ยวข้องกับการ

เข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการทำงาน (Jones et al., 2004 : 4) ซึ่งในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญนั้นระบบสารสนเทศที่มีขอบเขตในการติดต่อที่กว้างขวางจะเป็นส่วนเสริมที่สำคัญ (Keen, 1993 : 21)

ดังนั้นผลสรุปทั้งหมดที่กล่าวไปข้างต้น จึงสามารถเขียนเป็นรูปที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสำหรับงานวิจัยนี้ได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 ความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงาน (ใหม่)

จากผลการวิเคราะห์แล้วสรุปได้ว่าสำหรับบุคลากรในบริษัทฯ และองค์การด้านการบริการนั้น การวางแผนสำหรับระบบสารสนเทศที่ใช้งานนั้น ควรที่จะลงทุนในด้านการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร ในขณะที่ในด้านการแบ่งปันข้อมูลนั้นควรใช้เพื่อการรับส่งข้อความเป็นหลักก็เพียงพอต่อการทำงาน และควรใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการยกระดับผลการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการใช้งานระบบสารสนเทศ

ในขณะที่องค์การต้องให้ความสนใจในด้านการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ในระหว่างบุคลากร และการพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับนั้น เพราะว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กร และจะส่งผลกระทบต่อไปถึงผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรด้วย

สำหรับปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานนั้นจะมาจากสาเหตุอื่น เช่น ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบมาจากค่าตอบแทนที่ได้รับ (Hulin et al., 1985 quoted in Lovett et al., 2004 :4) ซึ่งเป็นผลมาจากความคาดหวังส่วนตัว (Ward and Peppard, 1996 : 41) และปัจจัยที่มีผลกระทบกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศอื่น ๆ นั้นน่าจะมาจาก ประการแรกในการวางแผนในการใช้ระบบสารสนเทศนั้นมาจากการวางแผน โดยแผนกสารสนเทศในองค์กรเพียงฝ่ายเดียว หรือเมื่อเห็นความสำเร็จในการใช้งานของระบบสารสนเทศจากองค์กรอื่น จึงตัดสินใจนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร (Grindley, 1991 quoted in Ward and Peppard, 1996 : 41) ประการถัดมาในการใช้ระบบสารสนเทศอาจจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ซึ่งส่งผลให้การใช้งานระบบสารสนเทศได้รับการปฏิเสธจากผู้ใช้งานระบบขององค์กรได้ (Jones et al., 2004 : 11)

5.2 ข้อยกเว้นงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยซึ่งมีกลุ่มประชากรเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทย และองค์กรที่ประกอบกิจการด้านการบริการเป็นหลัก ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ภายในองค์กร รวมทั้งลักษณะของบุคลากรที่ทำงานอยู่ภายในองค์กรดังกล่าว ย่อมไม่สามารถสะท้อนถึงองค์กรที่มีลักษณะที่แตกต่างไปจากนี้ได้ ดังนั้นผลสรุปและผลวิเคราะห์ในงานวิจัยชิ้นนี้ถึงปัจจัยในด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลสรุปที่มีรากฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ได้ในองค์กรที่มีลักษณะสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

สำหรับงานวิจัยในลักษณะเดียวกันกับงานวิจัยชิ้นนี้ในอนาคต อาจจะทำการศึกษาโดยการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ เช่น ในด้านของรูปแบบในการบริหารงานมีผลต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศหรือไม่ หรือทำการวิจัยในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อการทดสอบหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ตามแต่ลักษณะของกลุ่มธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในอนาคตอาจจะทำการทดสอบ

โดยใช้กลุ่มธุรกิจด้านการเงินหรือธนาคารเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มธุรกิจดังกล่าวมีการใช้ข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก

บรรณานุกรม

- นฤมล จิตพิพร. ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ บริษัท ไดอิชิ ฟามาซูติเคิล จำกัด. 2551 (17 มกราคม).
การสัมภาษณ์.
- พิไลพร เจริญพุทธ. ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ บริษัท ไวย์เอ็ด (ประเทศไทย) จำกัด. 2551 (15 มกราคม).
การสัมภาษณ์.
- Ang, J. and Soh, P.H. 1997. User Information Satisfaction, Job Satisfaction and Computer Background : an Exploratory Study. **Information and Management**. 32 (October): 255-266.
- Bailey, J. E. and Pearson, S. W. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. **Management Science**. 29 (May): 530-545.
- Barney, J. 1991. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. **Journal of Management**. 17 (March): 99-207.
- Becker, G. S. 1964. **Human Capital**. New York : Columbia.
- Broadbent, M; Weill, P. and Neo, B. S. 1999. Strategic Context and Pattern of IT Infrastructure Capability. **Journal of Strategic Information Systems**. 8 (June): 157-187.
- Cable, D. and Judge, T. A. 1996. Person-Organization Fit, Job Choice Decision, and Organizational Entry. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 67 (September): 294-311.
- Cavage, A. L.M. and Cragg, P. B. 1995. Factors Contributing to the Success of Customer Oriented Interorganizational Systems. **Journal of Strategic Information Systems**. 4 (March): 13-30.
- Clemons, E. K. and Row, M. C. 1991. Sustaining IT Advantage: the Role of Structural Difference. **MIS Quarterly**. 15 (September): 275-292.
- CSC Index. 1992. **Building a New Information Infrastructure**, CSC index, November.
- Daft, R. 1983. **Organization Theory and Design**. New York : West.

- Darnton, G. and Giacolette, S. 1992. **Information and IT Infrastructure, Information in the Enterprise : It's More than Technology** Digital Press. Salem, MA. Pp. 273-294.
- Detert, J. R.; Schroeder, R. G. and Mauriel, J. J. 2000. A Framework for Linking Culture and Improvement Initiative in Organization. **Academy of Management Review**. 25 (October): 850-863.
- Duncan, N. B. 1995. Capturing Flexibility of Information Technology Infrastructure : a Study of Resource Characteristics and their Measure. **Journal of Management Information Systems**. 12 (Fall): 37-57.
- Dvorak, R. E.; Holen, E.; Mark, D. and Meehan, W. F. 1997. Six Principles of High-performance IT. **The McKinsey Quarterly**. 3 (3): 164-177.
- Floyed, S. W. and Wooldridge, B. 1990. Path Analysis of the Relationship between Competitive Strategy, Information Technology and Financial Performance. **Journal of Management Information Systems**. 7 (Summer): 47-64.
- Gobbin, R. 1998. The Role of Culture Fitness in User Resistance to Information Technology Tools. **Interacting with Computers**. 9 (January): 275-285.
- Goldstein, D. K., and Zack, M. H. 1989. The Impact of Marketing Information Supply on Product Managers : An Organizational Processing Perspective. **Office : Technology and People**. 4: 313-336.
- Grindley, K. 1991. Information Systems Issues Facing Senior Executives : the Culture Gap. **Journal of Strategic Information Systems**. 1 (March): 57-62.
- Grindley, K. 1991. **IT in the Boardroom**. London: Pitman Publishing.
- Grotem, G. and Baitsch, C. 1991. Reciprocal Effects between Organizational Culture and the Implementation of an Office Communication System : A Case Study. **Behavior and Information Technology**. 10: 207-218.
- Hager, A.; Wilson, S.; Pollak, T.; Rooney, P. 2003. Response Rates for Mail Surveys of Nonprofit Organizations : A Review and Empirical Test. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**. 32: 20-31.

- Hallowell, R.; Schlesinger, L. A. and Zornitsky, J. 1996. Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction : Linkage and Implications for Management. **Human Resource Planning**. 19 (2): 20-31.
- Holsapple, C. W. and Joshi, K. D. 2001. Organizational Knowledge Resources. **Decision Support Systems**. 31 (May): 39-54.
- Huey-Ming, T.; Ketefian, S. and Redman, R. W. 2002. Relationship of Nurse's Assessment of Organization Culture, Job Satisfaction, and Patient Satisfaction with Nursing Care. **International Journal of Nursing Studies**. 39 (January): 79-84.
- Hulin, C.; Roznowski, M. and Hachiya, D. 1985. Alternative Opportunities and Withdrawal Decision. **Psychological Bulletin**. 97: 233-250.
- Ives, B.; Olson, M. H. and Baroudi, J. J. 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. **Communications of the ACM**. 26 (October): 785-793.
- Johnson, G. 1992. Managing Strategic Change – Strategy, Culture and Action. **Long Range Planning**. 25 (February): 28-36.
- Jones, M. C.; Cline, M. and Ryan, S. 2004. Exploring Knowledge Sharing in ERP Implementation : an Organizational Culture Framework. **Decision Support Systems**. Article in Press: 1- 23.
- Kanungo, S. 1998. An Empirical Study of Organizational Culture and Network-Based Computer Use. **Computers in Human Behavior**. 14 (January): 79-91.
- Kayworth, T. and Leidner, D. 2003. Organizational Culture as a Knowledge Resource. **Handbook on Knowledge Management : Knowledge Matters**. C.W. Holsapple, ed. New York: Springer-Verlag. Pp. 235-252.
- Keen, P. GW. 1993. Information technology and the Management Difference : a Fusion Map. **IBM systems Journal**. 32 (1): 17-39.
- Keen, P. GW. 1995. **Shaping the Future : Business Design through Information Technology**. Boston, MA : Harvard Business.
- SchoolKotler, J. P. and Heskett, J. L. 1992. **Corporate Culture and Performance**. New York: The Free Press.
- Kristof, A. L. 1996. Person-organization Fit : an Integrative Review of Its Conceptualizations, Measurement, and Implications. **Personnel Psychology**. 49 (Spring): 1-49.

- Locke, E. A. 1996. The Nature and Causes of Job Satisfaction. In **Handbook of Industrial and Organization Psychology**. Dunnette M. D., ed. Chicago: Rand. Pp. 1297-1343.
- Lovett, S.; Coyle, T. and Adams, R. 2004. Job Satisfaction and Technology in Mexico. **Journal of World Business**. 39 (August): 217-232.
- Mata, F. J.; Fuerst, W. L. and Barney, J. 1995. Information Rechnology and Sustained Competitive Advantage : a Resource-based Analysis. **MIS Quarterly**. 19: 487-505.
- McKenny, J. L. 1995. **Wave of Change : Business Evolution through Information Technology**. Boston, MA: Harvard Business School.
- McLeod R, Jones JW. 1987. A framework for office automation. **MIS Quarterly**. 11: 86-104.
- Mumford, E. 1991. The Design of Large Knowledge-based Expert Ssystems: the Example of Digital Equipment's XSEL Project. **Journal of Information Systems**. 5: 75-88.
- Mustafa, T. and Bartlett, B. 2002. The Hospitality Industry Culture profile : a Measure of Individual Values, Organizational Culture, and Person-organization Fit as Predictors of Job Satisfaction and Behavioral Intentions. **Hospitality Management**. 21: 151-170.
- O'Reilly, C. A.; Chatman, J. A. and Caldwell, D. F. 1991. People and Organizational Culture : a Profile Comparison Approach to Assess Person-Organization Fit. **Academy of Management Journal**. 34 (September): 487-516.
- Peppard, J. and Ward, J. 2004. Beyond Strategic Information Systems : towards an IS Capability. **Journal of Strategic Information Systems**. 13 (July): 167-194.
- Pettigrew, A. M. 1985. **The Awakening Giant : Continuity and Change in Imperial Chemical Industries**. New York: Basil Blackwell.
- Powell, T.C. and Dent-Micallef, A. 1997. Information Technology as Competitive Advantage: the Role of Human, Business and Technology Resources. **Strategic Management Journal**. 18: 375-405.
- Rice, R. W.; Gentile, D. A. and McFarlin, D. B. 1991. Facet Importance and Job Satisfaction. **Journal of Applied Psychology**. 76 (February): 31-39.
- Sathe, V. 1985. **Culture and Related Corporate Realities**. Homewood: Illinois: Irwin.
- Schein, E. H. 1985. **Organizational culture and leadership**. SanFrancisco. CA, Jassy-Bass.

- Schmit, M. J. and Allscheid, S. P. 1995. Employee Attitudes and Customer Satisfaction : Making Theoretical and Empirical Connections. **Personnel Psychology**. 48 (Autumn): 521-536.
- Schneider, B.; Gunnarson, S. K. and Wheeler, J. K. 1992. The Role of Opportunity in the Conceptualization and Measurement of Job Satisfaction. In **Job Satisfaction : How People Feel about their jobs and How It Affects their Performance**. C. J. Cranny; P. C. Smith and F. F. Stone, eds. New York: Lexington Books. Pp. 53-68.
- Schroeder, R.; Anderson, J. C. and Scubber, G.D. 1986. White Collar Productivity Measurement. **Management Decision**. 24 (5): 3-7.
- Spector, P. E. 1997. **Job satisfaction : Application, Assessment, Cause, and Consequences**. Thousand Oaks: Sage.
- Tomer, J. F. 1987. **Organizational Capital : The Path to Higher Productivity and Well-being**. New York : Praeger.
- Vandenberg, R. J. and Scarpello, V. 1990. The Matching Model : an Examination of the Process Underlying Realistic Job Reviews. **Journal of Applied Psychology**. 75 (February): 60-67.
- Ward, J. and Peppard, J. 1996. Reconciling the IT/business Rrelationship : a Trouble Marriage in Need of Guidance. **Journal of Strategic Information Systems**. 5 (March): 37-65.
- Weber, Y. and Pliskin, N. 1996. The Effects of Information Systems Integration and Organizational Culture on a Firm's Effectiveness. **Information and Management**. 30: 81-90.
- Wernerfelt, B. 1984. A Resource Based View of the Firm. **Strategic Management Journal**. 5 (April-June): 171-180.
- Williamson, O. 1975. **Markets and hierarchies**. New York: Free Press.

ภาคผนวก ก

**ตารางการคำนวณคะแนน Reach และ Range และ
ตัวอย่างการคำนวณคะแนน Reach และ Range**

ตารางการคำนวณคะแนน Reach และ Range

ขอบเขตการติดต่อของระบบสารสนเทศ	ขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ			
	ส่งข้อความ	เข้าถึงข้อมูล	จัดการรายการง่ายๆ	จัดการรายการที่ซับซ้อน
1. สามารถติดต่อจากที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องอิงกับโปรแกรมประยุกต์	2	4	6	8
2. สามารถติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดส่งวัสดุ โดยไม่ต้องขึ้นกับโปรแกรมประยุกต์	2	4	6	8
3. สามารถติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดส่งวัสดุ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์แบบเดียวกัน	2	4	6	8
4. สามารถติดต่อภายในองค์กร รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างประเทศได้	1	2	3	4
5. สามารถติดต่อภายในองค์กร รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างประเทศได้	1	2 *	3	4
6. สามารถติดต่อภายในองค์กรรวมทั้ง สาขาย่อยที่อยู่ภายในจังหวัดเดียวกันได้	1	2	3	4
7. สามารถติดต่อภายในองค์กร ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกันได้	1	2	3	4

คะแนนเต็ม = 100 คะแนน

ตัวอย่างการคำนวณคะแนน Reach และ Range

สมมติว่าตารางข้างล่างเป็นการตอบแบบสอบถามจากบริษัทแห่งหนึ่ง ดังนี้

ขอบเขตการติดต่อของระบบสารสนเทศ	ขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ส่งข้อความ	เข้าถึงข้อมูล	จัดการรายการง่ายๆ	จัดการรายการที่ซับซ้อน
1. สามารถติดต่อจากที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องอิงกับโปรแกรมประยุกต์				
2. สามารถติดต่อกับลูกค้านและผู้จัดส่งวัสดุ โดยไม่ขึ้นกับโปรแกรมประยุกต์	x	x	x	
3. สามารถติดต่อกับลูกค้านและผู้จัดส่งวัสดุ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์แบบเดียวกัน	x			
4. สามารถติดต่อภายในองค์กร รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างประเทศได้	x	x	x	x
5. สามารถติดต่อภายในองค์กร รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างจังหวัดได้	x	x	x	x
6. สามารถติดต่อภายในองค์กรรวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ภายในจังหวัดเดียวกันได้	x	x	x	x
7. สามารถติดต่อภายในอาคารเดียวกันได้	x	x	x	x

เมื่อเทียบช่องที่มีเครื่องหมาย x ทั้งหมดกับตารางคะแนนในหน้าที่ 40 จะได้ว่า

คะแนน Reach และ Range ในแต่ละระดับของ Reach ดังนี้

1. สามารถติดต่อจากที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องอิงกับโปรแกรมประยุกต์เท่ากับ 0 คะแนน
2. สามารถติดต่อกับลูกค้านและผู้จัดส่งวัสดุ โดยไม่ขึ้นกับโปรแกรมประยุกต์เท่ากับ $2+4+6 = 12$ คะแนน
3. สามารถติดต่อกับลูกค้านและผู้จัดส่งวัสดุ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์แบบเดียวกันเท่ากับ 2 คะแนน

4. สามารถติดต่อภายในองค์กรรวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างประเทศได้เท่ากับ $1+2+3+4 = 10$

คะแนน

5. สามารถติดต่อภายในองค์กรรวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างจังหวัดได้เท่ากับ $1+2+3+4 = 10$

คะแนน

6. สามารถติดต่อภายในองค์กรรวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ภายในจังหวัดเดียวกันได้เท่ากับ $1+2+3+4 =$

10 คะแนน

7. สามารถติดต่อภายในองค์กรที่อยู่ภายในอาคารเดียวกันได้เท่ากับ $1+2+3+4 = 10$ คะแนน

รวมคะแนน Reach และ Range ในทุกระดับของ Reach ของบริษัทนี้เท่ากับ 54 คะแนน

จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

ภาคผนวก ข

ตัวแบบของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

1. ระบบเครือข่ายที่บริษัทมีไว้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. Internet
 2. Intranet
 3. Extranet
2. บริษัทใช้ระบบเครือข่ายที่มีเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างภายในบริษัท รวมถึงการติดต่อระหว่างสาขาของบริษัทด้วย
 2. เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ
 3. เพื่อการติดต่อกับลูกค้า และผู้จัดส่งวัสดุ รวมถึงการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการด้วย
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. ร้อยละของพนักงานที่ใช้ระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายขององค์กร
4. ปริมาณการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ ___ เมื่อเทียบกับปริมาณการสั่งซื้อสินค้าและบริการทั้งปีของบริษัท
5. ยอดขายทั้งปีของบริษัท
 1. ต่ำกว่า 600,000 บาท
 2. 600,001 ถึง 1,200,000 บาท
 3. 1,200,001 ถึง 3,000,000 บาท
 4. 3,000,001 ถึง 5,000,000 บาท
 5. 5,000,001 ถึง 10,000,000 บาท
 6. มากกว่า 10,000,000 บาท
6. บริษัทของท่านมีสาขาอยู่ในต่างจังหวัด หรือต่างประเทศหรือไม่
 1. มีสาขาอยู่ในต่างจังหวัด
 2. มีสาขาอยู่ในต่างประเทศ
 3. มีสาขาทั้งในต่างจังหวัดและในต่างประเทศ
 4. ไม่มีสาขาย่อย
7. ลักษณะองค์กรของท่านเป็น
 1. องค์กรของรัฐบาล
 2. องค์กรรัฐวิสาหกิจ
 3. องค์กรเอกชน
 4. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์การ

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

1. เมื่อมีการใช้ระบบสารสนเทศ
มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานแค่ไหน 1 2 3 4 5
2. เมื่อมีการใช้ระบบสารสนเทศ
มีการเปลี่ยนแปลงในงานที่รับผิดชอบอย่างน้อยแค่ไหน 1 2 3 4 5
3. มีการเรียนรู้ในด้านขั้นตอนการทำงานแค่ไหน
ในระหว่างการติดตั้งระบบ 1 2 3 4 5

การรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ

1. บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจแค่ไหน 1 2 3 4 5
2. บุคลากรมีการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากแค่ไหน 1 2 3 4 5

การร่วมมือหรือปัจเจก

1. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมมากแค่ไหน 1 2 3 4 5
2. การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญแค่ไหน 1 2 3 4 5
3. มีการบอกกล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการทำงาน
แก่หน่วยงานอื่นแค่ไหน 1 2 3 4 5
4. หากต้องมีบุคคลภายนอก หรือจากหน่วยงานอื่น
เข้ามาทำงานด้วย จะยอมรับได้แค่ไหน 1 2 3 4 5

ความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ

1. มีการติดต่อหรือแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรอื่นๆ แค่ไหน 1 2 3 4 5
2. มีการแสวงหาข้อมูลหรือความรู้จากภายนอกองค์การแค่ไหน 1 2 3 4 5

พื้นฐานการตัดสินใจและการดำเนินงาน

1. บุคลากรมีการแสดงออกถึงความคิดเห็นในการทำงานแค่ไหน 1 2 3 4 5
2. มีการค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจแค่ไหน 1 2 3 4 5
3. มีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจแค่ไหน 1 2 3 4 5
4. ข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มีผลกระทบในการตัดสินใจแค่ไหน 1 2 3 4 5

แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้

1. การทำงานเป็นทีม มีผลต่อการพิจารณาผลงานแค่ไหน 1 2 3 4 5
2. ช่องทาง ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีมากแค่ไหน 1 2 3 4 5

สิ่งที่ใช้วัดผลการดำเนินงาน

1. การทำงานให้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด
มีความสำคัญแค่ไหน 1 2 3 4 5
2. ผลลัพธ์ในการทำงาน มีความสำคัญมากแค่ไหน 1 2 3 4 5
3. ขั้นตอนในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากแค่ไหน 1 2 3 4 5
4. มีการตรวจสอบย้อนหลังเมื่อการทำงานเสร็จสิ้นบ่อยแค่ไหน 1 2 3 4 5

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์การ (ต่อ)

ระยะเวลาของแผนงาน

1. โครงการต่างๆ โดยมากเป็นโครงการ ที่มีระยะเวลาดำเนินงานนานแค่ไหน	1	2	3	4	5
2. การวางแผนโครงการต่างๆ ใช้เวลาในการวางแผนการแค่ไหน	1	2	3	4	5
3. แผนงานทางด้านระบบสารสนเทศขององค์การ มีความสำคัญแค่ไหน	1	2	3	4	5
4. มีการจัดสรรกำลังคนและทรัพยากรให้กับ โครงการด้านระบบสารสนเทศแค่ไหน	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

1. ความเห็นของคุณ งานที่คุณทำอยู่มีความสำคัญต่อองค์กรแค่ไหน	1	2	3	4	5
2. งานที่คุณทำอยู่นั้นน่าสนใจแค่ไหน	1	2	3	4	5
3. งานที่คุณทำอยู่นั้น เบาหรือหนักแค่ไหน	1	2	3	4	5
4. คุณมีความพึงพอใจในเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรแค่ไหน	1	2	3	4	5
5. คุณได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาแค่ไหน	1	2	3	4	5
6. คุณคิดว่าช่วงเวลาทำงานเหมาะสมแค่ไหน	1	2	3	4	5
7. ความก้าวหน้าหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร มีแค่ไหน	1	2	3	4	5
8. องค์กรตอบสนองต่อคำแนะนำในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงานแค่ไหน	1	2	3	4	5
9. องค์กรมีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่มีเหตุผลของพนักงานแค่ไหน	1	2	3	4	5
10. โดยสรุปแล้วสภาพของการทำงานในองค์กรเป็นเช่นไร	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (x) ในช่องที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์การของท่าน โดยที่ขอบเขตของการติดต่อของระบบสารสนเทศ หมายถึง สถานที่หรือบุคคลซึ่งระบบสามารถติดต่อได้ และขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบสามารถทำงานได้แค่ไหน ซึ่งระบบสารสนเทศที่มีอยู่ อาจมีขอบเขตในการทำงานมากกว่า 1 อย่าง ในแต่ละขอบเขตการติดต่อของระบบสารสนเทศ โปรดระบุขอบเขตทั้งหมดที่ระบบสามารถทำงานได้

ความหมาย : ระบบสารสนเทศในที่นี้หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นหรือได้มา เพื่อใช้ในการดำเนินงานธุรกรรมต่างๆ ขององค์การ ซึ่งไม่ได้รวมถึง โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้กันทั่วไป เช่น Microsoft Office หรือ Internet Explorer

* การจัดการรายการง่ายๆ เช่น การจองสินค้าหรือบริการ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

** การจัดการรายการซับซ้อน หมายถึง ระบบสามารถทำงานได้หลายงานพร้อมกัน สามารถรองรับการทำงานพร้อมกันจากผู้ใช้หลายคน เป็นต้น

ขอบเขตการติดต่อของระบบสารสนเทศ	ขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ส่งข้อความ	เข้าถึงข้อมูล	จัดการรายการง่ายๆ*	จัดการรายการที่ซับซ้อน**
1. สามารถติดต่อจากที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องอิงกับโปรแกรมประยุกต์				
2. สามารถติดต่อกับลูกค้าผู้จัดส่งวัสดุ โดยไม่ขึ้นกับโปรแกรมประยุกต์				
3. สามารถติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดส่งวัสดุ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์แบบเดียวกัน				
4. สามารถติดต่อภายในองค์การ รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างประเทศได้				
5. สามารถติดต่อภายในองค์การ รวมทั้งสาขาย่อยที่อยู่ในต่างจังหวัดได้				
6. สามารถติดต่อภายในองค์การรวมทั้ง สาขาย่อยที่อยู่ภายในจังหวัดเดียวกันได้				
7. สามารถติดต่อภายในองค์การ ที่อยู่ภายในอาคารเดียวกันได้				

ภาคผนวก ค

รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยจากโปรแกรม SPSS

รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยจากโปรแกรม SPSS สำหรับสมมติฐานงานวิจัย

ตารางรายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยสำหรับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1

Variables Entered/Removed^a

a. Dependent Variable: JS_SUM

สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 นั้น ไม่ปรากฏตารางผลการวิเคราะห์ เนื่องจากตัวแปรต้นคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน

ตารางรายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยสำหรับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	OC_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: ISC_SUM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.249 ^a	.062	.055	15.10871

a. Predictors: (Constant), OC_SUM

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2109.890	1	2109.890	9.243	.003 ^a
	Residual	31958.23	140	228.273		
	Total	34068.12	141			

a. Predictors: (Constant), OC_SUM

b. Dependent Variable: ISC_SUM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.268	12.847		-.721	.472
	OC_SUM	.436	.143	.249	3.040	.003

a. Dependent Variable: ISC_SUM

ตารางรายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยสำหรับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	OC_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: JS_SUM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.569 ^a	.324	.319	4.02538

a. Predictors: (Constant), OC_SUM

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1086.637	1	1086.637	67.061	.000 ^a
	Residual	2268.518	140	16.204		
	Total	3355.155	141			

a. Predictors: (Constant), OC_SUM

b. Dependent Variable: JS_SUM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.558	3.423		1.916	.057
	OC_SUM	.313	.038	.569	8.189	.000

a. Dependent Variable: JS_SUM

Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	ISC_OC	-.086 ^a	-1.128	.261	-.095	.823
	ISC_SUM	-.088 ^a	-1.234	.219	-.104	.938

a. Predictors in the Model: (Constant), OC_SUM

b. Dependent Variable: JS_SUM

รายละเอียดตัวแปรในตารางผลการวิเคราะห์การถดถอย

ISC_SUM = ผลรวมคะแนน โดยด้านของตัวแปรคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

OC_SUM = ผลรวมคะแนน โดยด้านของตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ

JS_SUM = ผลรวมคะแนน โดยด้านของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยจากโปรแกรม SPSS สำหรับผลสรุปงานวิจัย

ตารางผลการวิเคราะห์สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยของวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงาน

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MEK_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	OW_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	CH_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: JS_SUM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.214	4.32463
2	.549 ^b	.301	.291	4.10745
3	.596 ^c	.356	.342	3.95836

a. Predictors: (Constant), MEK_SUM

b. Predictors: (Constant), MEK_SUM, OW_SUM

c. Predictors: (Constant), MEK_SUM, OW_SUM, CH_SUM

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	736.819	1	736.819	39.397	.000 ^a
	Residual	2618.336	140	18.702		
	Total	3355.155	141			
2	Regression	1010.070	2	505.035	29.935	.000 ^b
	Residual	2345.085	139	16.871		
	Total	3355.155	141			
3	Regression	1192.888	3	397.629	25.377	.000 ^c
	Residual	2162.267	138	15.669		
	Total	3355.155	141			

a. Predictors: (Constant), MEK_SUM

b. Predictors: (Constant), MEK_SUM, OW_SUM

c. Predictors: (Constant), MEK_SUM, OW_SUM, CH_SUM

d. Dependent Variable: JS_SUM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.447	1.947	*	11.531	.000
	MEK_SUM	1.622	.258	.469	6.277	.000
2	(Constant)	15.206	2.580		5.894	.000
	MEK_SUM	1.134	.274	.328	4.146	.000
	OW_SUM	.683	.170	.318	4.024	.000
3	(Constant)	9.439	3.005		3.141	.002
	MEK_SUM	.848	.277	.245	3.065	.003
	OW_SUM	.731	.164	.341	4.454	.000
	CH_SUM	.694	.203	.245	3.416	.001

a. Dependent Variable: JS_SUM

Excluded Variables^d

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	CH_SUM	.218 ^a	2.858	.005	.236	.912
	CCR_SUM	.119 ^a	1.543	.125	.130	.927
	CO_SUM	.136 ^a	1.671	.097	.140	.828
	RO_SUM	.198 ^a	2.541	.012	.211	.880
	BTR_SUM	.290 ^a	3.711	.000	.300	.839
	OW_SUM	.318 ^a	4.024	.000	.323	.804
	NH_SUM	.067 ^a	.842	.401	.071	.894
2	CH_SUM	.245 ^b	3.416	.001	.279	.905
	CCR_SUM	.118 ^b	1.605	.111	.135	.927
	CO_SUM	.061 ^b	.761	.448	.065	.776
	RO_SUM	.160 ^b	2.118	.036	.177	.863
	BTR_SUM	.201 ^b	2.453	.015	.204	.721
	NH_SUM	.045 ^b	.591	.556	.050	.889
3	CCR_SUM	.037 ^c	.492	.624	.042	.814
	CO_SUM	-.005 ^c	-.060	.952	-.005	.728
	RO_SUM	.113 ^c	1.513	.132	.128	.827
	BTR_SUM	.147 ^c	1.795	.075	.152	.685
	NH_SUM	.042 ^c	.578	.564	.049	.889

a. Predictors in the Model: (Constant), MEK_SUM

b. Predictors in the Model: (Constant), MEK_SUM, OW_SUM

c. Predictors in the Model: (Constant), MEK_SUM, OW_SUM, CH_SUM

d. Dependent Variable: JS_SUM

รายละเอียดตัวแปรในตารางผลการวิเคราะห์การถดถอย

CH_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

CCR_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรการรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ

CO_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรการร่วมมือหรือปึงเจก

RO_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

BTR_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรพื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน

MEK_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรแรงงูใจในการแลกเปลี่ยนความรู้

OW_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน

NH_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรระยะเวลาของแผนงาน

JS_SUM = ผลรวมคะแนน โดยด้านของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ตารางผลการวิเคราะห์สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยของวัฒนธรรมองค์กร กับ
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	OW_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	CCR_SUM		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: ISC_SUM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.203 ^a	.041	.034	15.27466
2	.266 ^b	.071	.058	15.08969

a. Predictors: (Constant), OW_SUM

b. Predictors: (Constant), OW_SUM, CCR_SUM

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1404.003	1	1404.003	6.018	.015 ^a
	Residual	32664.12	140	233.315		
	Total	34068.12	141			
2	Regression	2417.979	2	1208.989	5.310	.006 ^b
	Residual	31650.14	139	227.699		
	Total	34068.12	141			

a. Predictors: (Constant), OW_SUM

b. Predictors: (Constant), OW_SUM, CCR_SUM

c. Dependent Variable: ISC_SUM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.547	9.080		.831	.407
	OW_SUM	1.387	.566	.203	2.453	.015
2	(Constant)	-2.956	10.258		-.288	.774
	OW_SUM	1.240	.563	.181	2.202	.029
	CCR_SUM	1.977	.937	.174	2.110	.037

a. Dependent Variable: ISC_SUM

Excluded Variables

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	CH_SUM	-.001 ^a	-.010	.992	-.001	.997
	CCR_SUM	.174 ^a	2.110	.037	.176	.985
	CO_SUM	.113 ^a	1.263	.209	.107	.849
	RO_SUM	.160 ^a	1.875	.063	.157	.928
	BTR_SUM	.027 ^a	.285	.776	.024	.765
	MEK_SUM	.063 ^a	.685	.494	.058	.804
	NH_SUM	.141 ^a	1.682	.095	.141	.957
2	CH_SUM	-.082 ^b	-.922	.358	-.078	.840
	CO_SUM	.063 ^b	.680	.498	.058	.775
	RO_SUM	.108 ^b	1.184	.239	.100	.800
	BTR_SUM	-.029 ^b	-.298	.766	-.025	.707
	MEK_SUM	.018 ^b	.189	.851	.016	.757
	NH_SUM	.136 ^b	1.639	.104	.138	.956

a. Predictors in the Model: (Constant), OW_SUM

b. Predictors in the Model: (Constant), OW_SUM, CCR_SUM

c. Dependent Variable: ISC_SUM

รายละเอียดตัวแปรในตารางผลการวิเคราะห์การถดถอย

CH_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

CCR_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรการรวมศูนย์หรือการกระจายการตัดสินใจ

CO_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรการร่วมมือหรือปัจเจก

RO_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ

BTR_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรพื้นฐานในการตัดสินใจและการดำเนินงาน

MEK_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้

OW_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรสิ่งที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน

NH_SUM = คะแนนรวม โดยด้านของตัวแปรระยะเวลาของแผนงาน

JS_SUM = ผลรวมคะแนน โดยด้านของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ISC_SUM = ผลรวมคะแนน โดยด้านของตัวแปรคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สาริศ อัสวโกศล

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาการบัญชี
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2540

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2541-2544
พนักงานบัญชี บริษัท แม็กเน็ต เทคโนโลยี
จำกัด
พ.ศ. 2544-2545
พนักงานบัญชี แผนกบัญชี โรงพยาบาลศิริราช
มหาวิทยาลัยมหิดล