

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน (Supporting Staffs)
สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขต บางรัก จ. กรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษา พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่
(ระบบ SAP)

อัครีพร สหพิทักษ์สิน*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน (Supporting Staffs) สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขต บางรัก จ. กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ (ระบบ SAP)” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน กับพฤติกรรมพนักงานในการทำงาน และเพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงผ่านการทำงานตามระบบ SAP ของพนักงานระดับ สนับสนุน (Supporting Staffs) สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขต บางรัก จ. กรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับสนับสนุนในสำนักงาน กฎหมายเอกชน แห่งหนึ่ง ที่ใช้ระบบ SAP ในการปฏิบัติงาน จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ สูตร $t - test$ เพื่อทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระความแตกต่างระหว่างตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระ จากกันกับพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 โดยโปรแกรม สำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มี พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามมี แนวโน้มพฤติกรรมตามประเภททฤษฎี Y และจากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับการ เปลี่ยนแปลงของพนักงานในภาพรวมส่วนใหญ่ ให้ความเห็นด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use) มากที่สุด และ ด้านวิธีการใช้งานระบบใหม่ ที่เข้าใจง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU)

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว หลายองค์กรต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ดูโดดเด่นกว่าคู่แข่ง ทันสมัยและครองตลาดให้ได้ยาวนานมากที่สุด ดังนั้นการคงอยู่ขององค์กรในปัจจุบันนอกจากการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นบุคลากรที่ดีและเก่ง คือมีทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถแล้วนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง หรือที่เรียกว่า Change Management ร่วมด้วย สำหรับปัญหาที่พบในองค์กรส่วนใหญ่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ก็มักจะพบว่าบุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในการต่อต้านเทคโนโลยี การมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง (Readiness for Change) จึงมีความสำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดการต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลง และทำให้อัตราความเสี่ยงในการล้มเหลวลดลงด้วย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน (Supporting Staffs) สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขต บางรัก จ. กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ (ระบบ SAP) ซึ่งในบทบาทของแผนกทรัพยากรบุคคลก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นให้พนักงานมีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นและก้าวเดินต่อไปพร้อมกับองค์กร และเมื่อองค์กรสามารถรับรู้ถึงปัญหาต่างๆของพนักงานในองค์กร ก็จะทำให้องค์กรนั้นสามารถวางแผนรองรับปัญหาต่างๆได้ทันและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการบริหารงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทพฤติกรรมพนักงานในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงการทำงานตามระบบ SAP ของพนักงานระดับสนับสนุนในสำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ. กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงผ่านการทำงานตามระบบ SAP ของพนักงานระดับสนับสนุนในสำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ. กรุงเทพมหานคร

3. สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทพฤติกรรมในการทำงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงผ่านการทำงานตามระบบ SAP ของพนักงานระดับสนับสนุนในสำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ. กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

4. ขอบเขตการศึกษา

ด้านประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับสนับสนุนในสำนักงาน กฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ. กรุงเทพมหานคร ที่ใช้ระบบ SAP ในการปฏิบัติงาน จำนวน 182 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2558)

ด้านเนื้อหา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน) การศึกษาพฤติกรรมการทำงานซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี X และ Y (McGregor, 1960) และการศึกษาพฤติกรรมยอมรับการเปลี่ยนแปลงผ่านการทำงานตามระบบ SAP (Davis, 1989) แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ External Variable, Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Attitude Towards Using, Behavioral Intention to Use และ Actual System Use

ด้านเวลา ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กร เรื่องการบริหารการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในองค์กรให้ทัดเทียมองค์กรคู่แข่ง

สามารถนำผลการศึกษามาเพื่อหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่มีพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เพื่อเข้ารับการอบรมหรือพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น อีกทั้งเพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและรับรู้ถึงความมีส่วนร่วมต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดด้านการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยส่วนบุคคล
- ประเภทพฤติกรรมพนักงานในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี X และ Y (McGregor, 1960)



ตัวแปรตาม

- พฤติกรรมกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน (ระบบ SAP)
- อิทธิพลของตัวแปรภายนอก (External Variable)
 - การรับรู้ถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Perceived Usefulness - PU)
 - วิธีการใช้งานระบบใหม่ ที่เข้าใจง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU)
 - ความสนใจในการใช้เทคโนโลยี (Attitude Towards Using)
 - ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use)

6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับสนับสนุน (Supporting Staffs) ในสำนักกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ. กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ 23-27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้น 150 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 128 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับ ร้อยละ 85.33 ของแบบสอบถามทั้งหมด

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้วิเคราะห์มีดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD)

สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยสูตร t – test for independent group และ One-way ANOVA (f-test)

8. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และในด้านพฤติกรรมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มไปตามทฤษฎี Y คือเป็นประเภทคนขยัน มีความรับผิดชอบ ต้องการแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าการช้ชู่ด้วยวิธีการลงโทษ มักพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน 6 ด้าน พบว่า ระดับพฤติกรรมการยอมรับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use) และน้อยที่สุดคือ วิธีการใช้งานระบบใหม่ที่เข้าใจง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU)

9. อภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน (Supporting Staffs) สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขต บางรัก จ. กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ (ระบบ SAP) มาสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านเพศ

พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ต่างกัน เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง เพศชายจะมีความสนใจในด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผลให้พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2. ด้านอายุ

พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ต่างกัน เปรียบเทียบตามช่วงอายุ เปรียบเทียบผู้ที่มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-39 ปี เนื่องจากอยู่ในช่วงวัยทำงาน ต้องใช้เทคโนโลยีเป็นประจำ

ในชีวิตประจำวัน และมีความสนใจรวมทั้งก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปตามยุคสมัย ส่วนช่วงอายุ 40-49 ปี เริ่มเป็นวัยกลางคนจึงอาจไม่สนใจเทคโนโลยีเท่ากับวัยผู้ใหญ่ ส่งผลให้พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

3. ด้านระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ต่างกัน เปรียบเทียบผู้ที่มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงจะมีประสบการณ์ทำงานมาแล้ว 2-5 ปี ตามด้วย 6-9 ปี ตามลำดับ เนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้นทำให้เข้าใจขั้นตอนของระบบได้และสามารถเข้าใจถึงกระบวนการทำงานของระบบได้เร็วกว่า เมื่อเทียบกับพนักงานที่ทำงานมาไม่ถึง 2 ปี จะยอมรับได้น้อยกว่า

4. ด้านประเภทพฤติกรรมในการทำงาน ตามทฤษฎี X และ Y

พนักงานโดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มตามประเภททฤษฎี Y คือเป็นประเภทคนขยัน มีความรับผิดชอบ ต้องการแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าการข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษ มักพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารหรือนักทรัพยากรมนุษย์ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร ควรจะสร้างแรงจูงใจให้คนทำงานมากกว่าสั่งการ บุคคลประเภทนี้จะรู้สึกที่มีความท้าทายเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร รู้สึกอยากพัฒนาตนเอง อยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมจะก้าวไปกับองค์กร เป็นไปตามแนวคิดของ Douglas McGregor (McGregor, 1960) ที่สรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y

5. ด้านพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม ส่วนใหญ่ คือ ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use) มากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารมีสื่อสารถึงพนักงาน ในเรื่องระบบการทำงานใหม่ไว้ล่วงหน้า มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะให้เริ่มใช้จริง ทำให้พนักงานมีความตื่นตัวในการใช้เทคโนโลยี เกิดเป็นความท้าทายในการทำงานและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร ในทางตรงกันข้ามที่เป็นส่วนน้อย คือ ด้านวิธีการใช้งานระบบใหม่ ที่เข้าใจง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU) เมื่อพนักงานเปิดใจกับระบบใหม่แล้ว กระบวนการทำงานของระบบต้องเข้าใจง่ายและสามารถศึกษาขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ชวิศา พฤกษ์วัน (2554) โดยปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีนั้น ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ การเตรียมความพร้อมให้กับผู้ใช้งานทั้งในด้านการฝึกอบรม การให้ความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาความสามารถของพนักงานในเทคโนโลยีนั้นๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness - PU)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ในการออกแบบการจัดการฝึกอบรมระบบการทำงานใหม่ ต้องให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้าน เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และองค์กรต้องมีการประชาสัมพันธ์ระบบงานใหม่ให้ชัดเจนโดยมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นไปในทางเดียวกัน ด้านพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยส่วนใหญ่มีข้อจำกัดอยู่ที่การรับรู้ถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Perceived Usefulness – PU) และ วิธีการใช้งานระบบใหม่ ที่เข้าใจง่าย (Perceived Ease of Use – PEOU) อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนจึงไม่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ดังนั้นองค์กรควรเร่งการฝึกอบรมเพิ่มเติม การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรให้ทันทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยทั้งก่อนใช้งานและหลังใช้งานของระบบใหม่ เพื่อทดสอบพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งก่อนและหลัง เพื่อเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร มองถึงปัจจัยด้านความพร้อม ปัจจัยด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรม เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชวิศา พฤกษ์วัน. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกประเภทไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุษกร วัชรศรีโรจน์. (2548). *Change Management การบริหารความเปลี่ยนแปลง*.

กรุงเทพฯ: ก.กมลพิมพ์.

ภาษาต่างประเทศ

McGregor, Douglas M. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book Company.