

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติของพนักงานฝ่ายการตลาดของ บริษัท เบอริงเกอร์-อินเกลไฮม์ (ไทย) จำกัด เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเมื่อจะมีการนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ โดยทำการสำรวจทัศนคติใน 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึก และความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานฝ่ายการตลาดทุกคนของบริษัทเบอริงเกอร์ อินเกลไฮม์ (ไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 60 คน โดยแยกออกเป็น 2 ระดับคือ พนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหารจำนวน 19 คน และพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการจำนวน 41 คน เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานฝ่ายการตลาดครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านความคิดเห็นและความรู้สึก และข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังสาระสำคัญต่อไปนี้

#### 5.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ เป็นเพศชายร้อยละ 53.7 และพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร เป็นเพศชายร้อยละ 68.4 พนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปีมีจำนวนมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 56.1 ส่วนพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีอายุอยู่ในช่วง 30-35 ปี และมากกว่า 35ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 36.8 และ 36.8 เช่นเดียวกัน จากข้อมูลวุฒิการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 90.2 และ พนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.4 และมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 31.6 โดยสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาของพนักงานฝ่ายการตลาดส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ มากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันอยู่ในช่วง “มากกว่า 1 ปี แต่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี” มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 48.8 ขณะที่พนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันอยู่ในช่วง “มากกว่า 5 ปี แต่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี” มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 36.8

พนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการร้อยละ 73.2 มีประสบการณ์เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน แต่ร้อยละ 63.3 ของพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน ใช้

เครื่องคอมพิวเตอร์ครั้งล่าสุดมากกว่า 1 ปีที่ผ่านมา ขณะที่พนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร ร้อยละ 78.9 มีประสบการณ์เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหารที่มีประสบการณ์เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ครั้งล่าสุดไม่เกิน 1 เดือนที่ผ่านมา พนักงานฝ่ายการตลาดส่วนใหญ่เคยอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อนเท่ากับร้อยละ 70.0 แต่พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดกลุ่มที่เคยอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อนส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐานเช่น โปรแกรม Microsoft Excel โปรแกรม Microsoft Word และโปรแกรม Microsoft PowerPoint ในระดับใช้ได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น และพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ร้อยละ 70.0 มีความสามารถพิมพ์ดีดในระดับพิมพ์ได้เพียงเล็กน้อย และมีแต่พนักงานฝ่ายการตลาดอีกถึงร้อยละ 21.7 ไม่สามารถพิมพ์ดีดได้

## 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเนื้อหาด้านความรู้ความเข้าใจในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนย่อยได้แก่ แบบสอบถามด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ต่อตัวระบบข้อมูล และต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้

5.2.1 ความรู้ความเข้าใจต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS : จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 74.5 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 15.6 ตอบผิดร้อยละ 8.5 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 1.4

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจ ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 72.7 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 16.7 ตอบผิดร้อยละ 9.2 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 1.4 ขณะที่พนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 78.4 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 13.2 ตอบผิดร้อยละ 7.0 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 1.3

อาจกล่าวได้ว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ดีกว่า พนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ โดยสามารถตอบคำถาม ถูกร้อยละ 78.4 และ 72.7 ตามลำดับ

5.2.2 ความรู้ความเข้าใจต่อตัวระบบข้อมูล ETMS : จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 62.9 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 15.6 ตอบผิดร้อยละ 14.2 และตอบไม่ทราบร้อยละ 7.3

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจต่อตัวระบบข้อมูล ETMS โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 61.6 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 16.5 ตอบผิดร้อยละ 14.4 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ

7.5 และพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจต่อตัวระบบข้อมูล ETMS โดยสามารถตอบถูกร้อยละ 65.8 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 13.8 ตอบผิดร้อยละ 13.8 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 6.7

อาจกล่าวได้ว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจ ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS ดีกว่า พนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ โดยสามารถตอบคำถามถูกคิดเป็นร้อยละ 65.8 และ 61.6 ตามลำดับ

5.2.3 ความรู้ความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ : พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ ต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 71.6 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 10.9 ตอบผิดร้อยละ 14.3 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 3.2

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำ ระบบข้อมูล ETMS มาใช้ โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 70.2 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 11.2 ตอบผิดร้อยละ 15.7 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 2.9 และพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำ ระบบข้อมูล ETMS มาใช้โดยสามารถตอบคำถามถูกร้อยละ 74.6 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 10.1 ตอบผิดร้อยละ 11.4 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 3.9

อาจกล่าวได้ว่าพนักงานฝ่ายการตลาดระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำ ระบบข้อมูล ETMS มาใช้ ดีกว่า พนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ โดยสามารถตอบคำถามถูกคิดเป็นร้อยละ 74.6 และ 70.2 ตามลำดับ

### 5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการตลาด ต่อระบบข้อมูล ETMS

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเนื้อหาด้านความคิดเห็น และความรู้สึกในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อยได้แก่ คำถามความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานฝ่ายการตลาด ต่อระบบข้อมูล ETMS และ ต่อการเปรียบเทียบระบบข้อมูล ETMS กับ ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

5.3.1 ความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS : จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งหมด มีความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 3.04

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 3.11

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร มีความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 2.89

5.3.2 ความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานฝ่ายการตลาด ต่อการเปรียบเทียบระบบข้อมูล ETMS กับระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน : พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งหมด เห็นว่าระบบข้อมูล ETMS ดีกว่า ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 2.94 และเมื่อจำแนกในรายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ เห็นว่าระบบข้อมูล ETMS ดีกว่า ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 2.99

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร เห็นว่าระบบข้อมูล ETMS ดีกว่า ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 2.85

#### 5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายการตลาดในการใช้ระบบข้อมูล ETMS

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเนื้อหาความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อยได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความกังวล และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อม ของพนักงานฝ่ายการตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS

5.4.1 ความกังวลของพนักงานฝ่ายการตลาดในการใช้ระบบข้อมูล ETMS : พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด มีระดับความกังวล ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ กังวลน้อย และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 1.73

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ มีระดับความกังวล ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ กังวลน้อย และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 1.74 โดยแต่ละรายการสามารถจำแนกตามระดับการแปลผลได้ดังนี้

- 1) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง "กังวลมากที่สุด" ไม่มี
- 2) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง "กังวลมาก" มีดังนี้
  - กังวลใจเกี่ยวกับความความรับผิดชอบต่อการสูญหาย ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน
  - กังวลใจและรู้สึกเป็นภาระในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน
  - กังวลว่าตนเองยังมีความรู้ในเรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์น้อย

- 3) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง "กังวลน้อย" มีดังนี้
  - กังวลใจในเรื่องความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์จากการใช้งาน
  - กังวลเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ว่ายุ่งยาก หรือมีเทคนิคในการใช้มากเกินไป
  - กังวลว่าข้อมูลที่จัดเก็บไว้อาจได้รับความเสียหาย เนื่องจากความผิดพลาดจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง
  - กังวลใจว่าถ้าองค์กรวางแผนไม่ดี จะทำให้การดำเนินการ ระบบข้อมูล ETMS ไม่ราบรื่น
  - กังวลใจในเรื่องที่องค์กรกำลังจะเริ่มนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้เนื่องจากพนักงานฝ่ายการตลาดยังไม่พร้อมที่จะใช้งาน
  - กังวลว่าตนเองอาจจะไม่มีเวลาพอที่จะเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
  - กังวลใจว่าพนักงานฝ่ายการตลาดจะถูกฝ่ายบริหารควบคุมการทำงานได้มากขึ้นเนื่องจากการนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้
  - กังวลใจว่าระบบข้อมูล ETMS จะทำให้ตนเองเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 4) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง "กังวลน้อยที่สุด" ไม่มี
- 5) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง "ไม่กังวล" ไม่มี

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร มีระดับความกังวล ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ กังวลน้อย และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 1.72 โดยแต่ละรายการสามารถจำแนกตามระดับการแปลผลได้ดังนี้

- 1) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง "กังวลมากที่สุด" ไม่มี
- 2) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง "กังวลมาก" มีดังนี้
  - กังวลใจเกี่ยวกับความความรับผิดชอบการต่อกรสูญหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน
  - กังวลใจและรู้สึกเป็นภาระในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน
- 3) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง "กังวลน้อย" มีดังนี้
  - กังวลใจในเรื่องความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์จากการใช้งาน
  - กังวลใจว่าพนักงานฝ่ายการตลาดจะถูกฝ่ายบริหารควบคุมการทำงานได้มากขึ้น เนื่องจากการนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้
  - กังวลว่าตนเองยังมีความรู้ในเรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์น้อย
  - กังวลใจว่าถ้าองค์กรวางแผนไม่ดี จะทำให้การดำเนินการระบบข้อมูล ETMS ไม่ราบรื่น
  - กังวลว่าข้อมูลที่จัดเก็บไว้อาจได้รับความเสียหายเนื่องจากความผิดพลาดจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง
  - กังวลเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ว่ายุ่งยาก หรือมีเทคนิคในการใช้มากเกินไป
  - กังวลว่าตนเองอาจจะไม่มีเวลาพอที่จะเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

- กังวลใจในเรื่องที่องค์กรกำลังจะเริ่มนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้เนื่องจากตนเองยังไม่พร้อมที่จะใช้งาน
  - กังวลใจว่าระบบข้อมูล ETMS จะทำให้ตนเองเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 4) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง "กังวลน้อยที่สุด" ไม่มี
  - 5) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง "ไม่กังวล" ไม่มี

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด มีระดับความกังวล ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับกังวลน้อย และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 1.73 โดยแต่ละรายการสามารถจำแนกตามระดับการแปลผลได้ดังนี้

- 1) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง "กังวลมากที่สุด" ไม่มี
- 2) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง "กังวลมาก" มีดังนี้
  - กังวลใจ เกี่ยวกับความความรับผิดชอบต่อการสูญหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะอยู่ในพื้นที่การทำงาน
  - กังวลใจและรู้สึกเป็นภาระ ในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะอยู่ในพื้นที่การทำงาน
- 3) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง "กังวลน้อย" มีดังนี้
  - กังวลใจ ในเรื่องความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์จากการใช้งาน
  - กังวลว่า ตนเองยังมีความรู้ในเรื่องการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์น้อย
  - กังวลใจ ว่าถ้าองค์กรวางแผนไม่ดีจะทำให้การดำเนินการ ระบบข้อมูล ETMS ไม่ราบรื่น
  - กังวล เกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ว่ายุ่งยาก หรือ มีเทคนิคในการใช้มากเกินไป
  - กังวลว่า ข้อมูลที่จัดเก็บไว้อาจได้รับความเสียหาย เนื่องจากความผิดพลาดจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง
  - กังวลใจ ว่าพนักงานฝ่ายการตลาดจะถูกฝ่ายบริหารควบคุมการทำงานได้มากขึ้น เนื่องจาก การนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้
  - กังวลใจ ในเรื่องที่องค์กรกำลังจะเริ่มนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ เนื่องจากตนเองยังไม่พร้อมที่จะใช้งาน
  - กังวลว่า ตนเองอาจจะไม่มีเวลาพอที่จะเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
  - กังวลใจ ว่าระบบข้อมูล ETMS จะทำให้ตนเองเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 4) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง "กังวลน้อยที่สุด" ไม่มี
- 5) คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง "ไม่กังวล" ไม่มี

ส่วนข้อกังวลใจ อื่นๆ ได้แก่ กังวลใจว่าจะขาดความเป็นอิสระ กังวลใจว่าจะตกเป็นทาสเครื่องมือทันสมัย กังวลใจว่าจะถูกลดความสำคัญของพนักงานฝ่ายการตลาด กังวลใจว่าจะยุ่งยากในการพกพา กังวลใจว่าจะเสียเวลาอบรมปลายเดือน กังวลใจเกี่ยวกับการป้อนข้อมูล กังวลใจเกี่ยวกับการดูแลรักษา กังวลใจเกี่ยวกับการซ่อมแซมในต่างจังหวัด และ กังวลใจเกี่ยวกับโปรแกรมใหม่ๆที่จะเสริมเข้ามาที่หลัง

5.4.2 ความพร้อมของพนักงานฝ่ายการตลาดในการใช้ระบบข้อมูล ETMS : พบว่า พนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด มีระดับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่อระบบข้อมูล ETMS โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ พร้อมมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 3.14 และเมื่อจำแนกในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่าทุกข้อ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ พร้อมมาก ทั้งหมด

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ มีระดับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่อระบบข้อมูล ETMS โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ พร้อมมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 3.19 และเมื่อจำแนกในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่าทุกข้อมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ พร้อมมาก ทั้งหมด

พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร มีระดับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่อระบบข้อมูล ETMS โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ พร้อมมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคำถามทุกข้อเท่ากับ 3.04 และเมื่อจำแนกในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่าทุกข้อมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ พร้อมมาก ทั้งหมด

## 5.5 อภิปรายผลการศึกษา

จากที่การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติของพนักงานฝ่ายการตลาดของ บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเมื่อจะมีการนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ ประกอบกับแนวความคิดของ ทริแอนดีส (Triandis : 1971) ที่ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า "ทัศนคติเป็นความคิดที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่อสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ทางสังคมนั้น คำจำกัดความนี้เสนอแนะว่าทัศนคติมี 3 องค์ประกอบคือ ความรู้หรือความคิด (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) ซึ่งหมายถึงสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม และองค์ประกอบที่สามคือ ความพร้อมที่จะกระทำ (Predisposition to Act)" ซึ่งผลศึกษาในแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้

- องค์ประกอบด้านการรับรู้ ( Cognitive Component ) พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดของ บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS ต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ โดยสามารถตอบคำถามทั้ง 3 ส่วนรวมกันถูกร้อยละ 69.7 ตอบไม่แน่ใจร้อยละ 12.4 ตอบผิดร้อยละ 14.0 และ ตอบไม่ทราบร้อยละ 3.9

- องค์ประกอบด้านความรู้สึก ( Affective Component ) พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด มีความคิดเห็น และความรู้สึก ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และยังเห็นว่า เป็นระบบข้อมูลที่ดีกว่า ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

- องค์ประกอบด้านการปฏิบัติ ( Behavioral Component ) พบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร มีระดับความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ต่อระบบข้อมูล ETMS โดยรวมอยู่ในระดับ พร้อมมาก และสอดคล้องกับระดับความกังวล ซึ่งพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร มีระดับความกังวลที่จะปฏิบัติงานต่อระบบข้อมูล ETMS โดยรวมอยู่ในระดับ กังวลน้อย

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นอาจพอสรุปได้ว่า

1) การที่พนักงานฝ่ายการตลาด มีความรู้ความเข้าใจ ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS ต่อตัวระบบ ข้อมูล ETMS ต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ อาจจะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ ตามที่ สเตียร์ อาร์ เอ็ม (Steers R.M. 1997 : 167) ซึ่งได้ให้ข้อสังเกตในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงว่า การที่สมาชิกมีความเข้าใจในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างดี จะเป็นพลังสำคัญในการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

2) จากการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายการตลาดมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมาก ว่าในการนำระบบ ข้อมูล ETMS มาใช้ จะช่วยในเรื่องการจัดทำรายงานและลดเวลาของการจัดทำรายงาน จะช่วยในเรื่องการรับ/ส่ง ข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้น และจะช่วยในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดีขึ้น ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการ ประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในองค์กรไดงอร์ทหนึ่งที บัญจราศี ศรีไชย ( 2531 : 134-136 ) ได้กล่าวไว้ว่า คอมพิวเตอร์จะช่วย รวบรวมข้อมูล จัดทำรายงาน ใช้เป็นเครื่องรับส่งข่าวสารระหว่างกัน และนำมาช่วยใน วิเคราะห์ข้อมูลการขายผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร มีความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ที่องค์กรจะนำระบบข้อมูล ETMS เข้ามาใช้งาน โดยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ระบบ ข้อมูล ETMS จะมีความจำเป็นและสำคัญมากขึ้นต่อธุรกิจในอนาคต ขณะเดียวกันพนักงานฝ่ายการตลาดยังเห็น ว่าการที่ระบบข้อมูล ETMS จะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของพนักงานฝ่ายการตลาดเป็น สำคัญ นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายการตลาดมีความพร้อมในการที่จะเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบ ข้อมูล ETMS โดยเห็นว่าเป็นระบบข้อมูลที่ดีกว่า ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

พบว่าผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ สเตียร์ อาร์ เอ็ม ( Steers R.M. 1997 : 167 ) ที่กล่าวไว้ว่า การ ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอาจลดลงได้ถ้า สมาชิกเข้าใจในวัตถุประสงค์หรือกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง มอง เห็นความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง ให้ความร่วมมือที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลง และต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง

4) จากการศึกษาอาจพอสรุปได้ว่า ข้อมูลทัศนคติของพนักงานฝ่ายการตลาดทั้ง 3 องค์กรประกอบ เป็นไป ในทิศทางเดียวกันคือ มีความรู้ความเข้าใจ มีความเห็นด้วยในระดับมาก และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานใน ระดับมาก เมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบข้อมูล ETMS ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของ ทริแอนดิส (Triandis : 1971) ซึ่งเชื่อว่าองค์ประกอบทั้งสามมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และ เชื่อว่าเมื่อองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติเกิดการเปลี่ยนแปลงอีกสององค์ประกอบมีแนวโน้มที่จะ เปลี่ยนแปลงตามไปในทิศทางเดียวกัน



## 5.6 ข้อค้นพบ

1) จากการศึกษาค้นพบว่า พนักงานฝ่ายการตลาดระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 73.2 มีประสบการณ์เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อนแต่ ร้อยละ 63.3 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ครั้งล่าสุดมากกว่า 1 ปีที่ผ่านมา และพนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 70.0 เคยอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน แต่พบว่าส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐานเช่น โปรแกรม Microsoft Excel โปรแกรม Microsoft Word และโปรแกรม Microsoft PowerPoint ในระดับใช้ได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2) จากการศึกษาค้นพบว่า พนักงานฝ่ายการตลาด ร้อยละ 70.0 มีความสามารถพิมพ์ดีดในระดับพิมพ์ได้เพียงเล็กน้อย และมีพนักงานฝ่ายการตลาดถึงร้อยละ 21.7 ไม่สามารถพิมพ์ดีดได้

3) จากการศึกษาค้นพบว่า พนักงานฝ่ายการตลาดมีความรู้ความเข้าใจ ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS และต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำระบบข้อมูล ETMS มาใช้ โดยสามารถตอบคำถามทั้ง 3 ส่วนรวมกันถูกร้อยละ 69.7 แต่ยังคงมีพนักงานฝ่ายการตลาด ร้อยละ 12.4 ตอบไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.0 ตอบผิด และร้อยละ 3.9 ตอบไม่ทราบ

4) จากการศึกษาค้นพบว่า พนักงานฝ่ายการตลาดกังวลใจเกี่ยวกับ ความความรับผิดชอบต่อการสูญหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน กังวลใจและรู้สึกเป็นภาระในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน และกังวลใจในเรื่องความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์จากการใช้งาน

## 5.7 ข้อเสนอแนะ

1) เพื่อจะสามารถใช้ระบบข้อมูล ETMS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการทดสอบ ประเมิน และอบรมพนักงานฝ่ายการตลาดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเน้นเฉพาะความรู้ความเข้าใจที่พนักงานฝ่ายการตลาดจำเป็นต้องทราบ

2) เพื่อจะสามารถใช้ระบบข้อมูล ETMS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการทดสอบ ประเมิน และอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการพิมพ์ดีดแก่พนักงานฝ่ายการตลาดในระดับที่จำเป็น เพื่อสามารถบันทึกข้อมูลการตลาดที่ได้รับมาลงในระบบข้อมูล ETMS ได้อย่างรวดเร็ว และไม่เกิดความเบื่อหน่ายเสียก่อนอันเนื่องมาจากขาดความสามารถในการพิมพ์ดีด

3) แม้ว่าจากการศึกษาจะพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด จะมีความรู้ความเข้าใจ ต่อระบบข้อมูล ETMS มาใช้ โดยสามารถตอบคำถามรวมกันถูกร้อยละ 69.7 แต่อย่างไรก็ตามควรมีการส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร เนื่องจากยังคงมีพนักงานฝ่ายการตลาด ร้อยละ 12.4 ตอบไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.0 ตอบผิด และร้อยละ 3.9 ตอบไม่ทราบ ซึ่งการส่งเสริมความรู้แก่พนักงานฝ่ายการตลาดจะเป็นส่วนหนึ่งในการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงตามที่ สตีลเลอร์ อาร์ เอ็ม ( Steers R.M. 1997 : 167 ) ได้กล่าวไว้ว่าการทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างดีจะเป็นพลังในการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง โดยความรู้ความเข้าใจที่ควรมีการส่งเสริมให้ความรู้ มีรายละเอียดดังนี้

- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 66.7 เข้าใจผิดว่าข้อมูล ETMS จะช่วยจัดทำบันทึก หรือจัดทำรายงานต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละวันแทนพนักงานฝ่ายการตลาดโดยอัตโนมัติทันที
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 21.7 ยังไม่แน่ใจว่าข้อมูล ETMS จะช่วยให้ปฏิบัติงานประจำวันทั่วไปได้รวดเร็วขึ้นอย่างไร?
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 21.7 ยังไม่แน่ใจว่าข้อมูล ETMS จะช่วยฝ่ายบริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น วิเคราะห์ข้อมูลการขายผลิตภัณฑ์ และวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายการตลาด อย่างไร?
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 25.0 ยังไม่แน่ใจว่าข้อมูล ETMS จะใช้เป็นเครื่องมือและใช้ช่วยเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ อย่างไร?
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 23.3 ยังไม่แน่ใจว่าข้อมูล ETMS จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม อย่างไร?
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 53.6 ยังเข้าใจผิดว่าระบบข้อมูลที่กำลังจะนำมาใช้มีชื่อเต็มว่า The Electronic Technology Management System
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 32.2 ยังเข้าใจผิดว่าส่วนของข้อมูลสถานที่ทำการในระบบข้อมูล ETMS ที่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงได้บ่อยมากกว่าข้อมูลบุคลากร
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 45.8 ยังเข้าใจผิดว่ารหัสข้อมูลในระบบข้อมูล ETMS เรียกว่า ID Number และมีลักษณะเป็น 1100-XXXX
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 40.0 ยังไม่แน่ใจว่าระบบข้อมูล ETMS องค์กรจะเริ่มใช้จริงกับพนักงานฝ่ายการตลาดทุกท่านในปีใด?
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 30.0 ยังเข้าใจผิดว่าความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ดีไม่ดีมีความสำคัญต่อการใช้ระบบข้อมูล ETMS ของพนักงานฝ่ายการตลาด
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 46.7 ยังเข้าใจผิดว่าพนักงานฝ่ายการตลาดจะต้องศึกษาขั้นตอนระเบียบ และวิธีการใช้ระบบข้อมูล ETMS ด้วยตัวเอง
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 69.5 ยังเข้าใจผิดว่าระบบข้อมูล ETMS จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับ การรับส่งข้อมูลทางการตลาด และเอกสารอื่นๆระหว่างพนักงานฝ่ายการตลาดด้วยกันเอง

- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 25.0 ยังไม่แน่ใจว่าระบบข้อมูล ETMS จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมความรู้ที่ทำอยู่เป็นประจำทุกเดือนของพนักงานฝ่ายการตลาดในอนาคตอย่างไร?
- พนักงานฝ่ายการตลาดร้อยละ 30.0 ยังไม่แน่ใจว่าระบบข้อมูล ETMS จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการดูแล, การตรวจสอบ และการประเมินผลการทำงานของพนักงานฝ่ายการตลาดในอนาคตอย่างไร?

4) องค์กรน่าจะพิจารณานำข้อมูลด้านความพร้อมที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจและลดความกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบข้อมูลการบริหารเขตการทำงานโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในโอกาสต่อไป เช่น จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายการตลาด กังวลใจเกี่ยวกับความความรับผิดชอบการต่อการสูญหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงาน กังวลใจและรู้สึกเป็นภาระในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่อยู่ในพื้นที่การทำงานและกังวลใจในเรื่องความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์จากการใช้งาน ดังนั้นองค์กรน่าจะพิจารณานำข้อมูลด้านความพร้อมที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจ และลดความกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงในโอกาสต่อไป

อาจพอกกล่าวได้ว่า ผู้บริหารสามารถนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ให้ได้ผลและมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด เมื่อทำให้สมาชิกทุกคนเข้าใจการเปลี่ยนแปลง ทราบความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์และเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการพิจารณาขั้นตอนวิธีนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ตลอดจนประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ แต่อย่างไรก็ดีควรพิจารณานำหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลงของสตีร์ อาร์ เอ็ม

( Steers R.M. 1997 : 167 ) มาใช้ก็อาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยมีหลักการดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นและให้ประโยชน์ หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่จำเป็น
2. สร้างการเปลี่ยนแปลงในรูปของวิวัฒนาการ ไม่ใช่ปฏิวัติ คือค่อยเป็นค่อยไป
3. พิจารณาผลกระทบทุกอย่างที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงและให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของสมาชิก
4. แบ่งปันผลประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงกับสมาชิกอย่างทั่วถึง
5. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการเปลี่ยนแปลง หาสาเหตุและแก้ไขให้หมดไป