

# การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด<sup>1</sup>

## The Adoption of Building Intelligent (BI) Information Technology for Enhancing Operational Efficiency of C.P. Facility Management Company Limited

ปิยพร นิกรนฤนาถ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากฝ่ายบริหารจำนวน 5 คน และฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 5 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารจะยอมรับ BI มาใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานได้เร็วกว่า พนักงานในระยะดำเนินการเปลี่ยนแปลง พนักงานมีความตื่นเต้น กังวลกับระบบๆที่จะนำมาใช้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อรักษาการเปลี่ยนแปลงให้มีความยั่งยืน ฝ่ายบริหารจึงลงความเห็นและอนุมัติสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง โดย การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมใหม่ เพื่อลดแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เมื่อบุคลากรเกิดการตระหนักรู้ถึงความจำเป็นและความเร่งด่วน ในการเปลี่ยนแปลงแล้ว จะนำไปสู่การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ BI ได้ในที่สุด

**คำสำคัญ :** การยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### Abstract

This research aimed to analyze the adoption of building intelligent (BI) information technology for enhancing Operational Efficiency of operational efficiency of CP Facility Management Co., Ltd. via qualitative research from 5 executives and 5 operational employees through structured interview. The results revealed that the management accepted the use of BI faster than employees. During transition period, employees were excited and worried about the system to make quality of work performance most efficient and effective. To maintain sustainable change, the management therefore agreed and approved to build a strong team by motivating personnel to change attitudes and new behaviors with the purpose of

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

reduce resistance to change. Personnel's realization on necessity and urgency of change would probably be ultimately lead to adoption of BI information technology systems.

**Keywords:** Acceptance, Information technology, Operational efficiency

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อก (Analog) ไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital) และยุคโรบอติก (Robotic) ทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกัน การแข่งขันในด้านต่าง ๆ เพิ่มสูงมากขึ้นส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล มีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างรวดเร็วตลอดเวลา เทคโนโลยีทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน จะช่วยส่งผลให้การผลิตมีคุณภาพ มีความสามารถในการแข่งขัน การบริหารมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์กับสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ และอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น การค้นหา การจัดเก็บข้อมูล การทำธุรกรรมต่าง ๆ ตลอดจนติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ทำได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาท ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น การสั่งซื้อของออนไลน์ พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงาน โดยต้องทำงานที่บ้าน การประชุมผ่าน conference application แบบออนไลน์

ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.ฟาสิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผู้บริหารมีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้การให้บริการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในยุคปัจจุบัน องค์กรธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งผลจากภาวะเศรษฐกิจโลก ภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย รวมถึงสถานะทางการเมืองของไทย ส่งผลผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ ซึ่งหากผู้ประกอบการยังคงดำเนินการบริหารธุรกิจในรูปแบบเดิม โดยไม่มีการพัฒนาวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถก้าวทันกับสภาพการแข่งขันในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำในการบริหารจัดการธุรกรรมอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ในยุคนี้ จะส่งผลให้องค์กรเสียโอกาสอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ

บริษัท ซี.พี.ฟาสิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด รับบริหารดูแลงานระบบวิศวกรรมอาคารต่าง ๆ มากมาย ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้การจัดการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ในปัจจุบันบริษัท ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการในงานบริการ ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และ

ประเมินผลในการปฏิบัติงานในระบบ Building Intelligent (BI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมองเห็นโอกาสในการศึกษาเรื่อง การยอมรับ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ บริษัท ซี.พี.ฟาสติตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อให้บริษัทฯ นำแนวทางไปประยุกต์ใช้กับกิจการ ในการแก้ไข จุดบกพร่อง และพัฒนาการใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ บริษัท ซี.พี.ฟาสติตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

## คำถามการวิจัย

- 1) บุคลากรได้เริ่มมีการใช้ระบบ Building Intelligent ได้อย่างไร และเพราะเหตุใดจึงยอมรับและ ใช้ระบบ Building Intelligent
- 2) เพราะเหตุใดจึงพึงพอใจในการใช้ ระบบ Building Intelligent
- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อลดความไม่พึงพอใจหรือการต่อต้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท ซี.พี.ฟาสติตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษา คือบริษัท ซี.พี.ฟาสติตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ตั้งอยู่ที่อาคาร ซี. พี.ทาวเวอร์ 2 ศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่าย บริหารและฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท ซี.พี.ฟาสติตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยเลือกมาฝ่ายละ 5 คน รวมจำนวน 10 คน
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2565 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาแผนงาน และกลยุทธ์ธุรกิจองค์กร ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## นิยามศัพท์ในงานวิจัย

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี โทรสื่อสาร โทรคมนาคม มาประยุกต์ใช้ในงานสารสนเทศในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ เผยแพร่ ข้อมูล และรับส่งข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบซอฟต์แวร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เครือข่ายสื่อสารข้อมูล และอุปกรณ์การสื่อสารมาใช้งานในการจัดการระบบสารสนเทศ
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่แสดงถึงพฤติกรรมการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และพร้อมที่จะนำไปใช้ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม
3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำมาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานด้านต่าง ๆ เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ แทนการจดบันทึกลงในกระดาษ การตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า การตรวจสอบการทำบัญชี หรือการใช้ระบบบัญชีกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพของงานสูงขึ้น ปริมาณงานมากขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ลดลง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
4. ระบบ Building Intelligent (BI) หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ บริษัท ซี.พี.ฟาสซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ได้นำมาใช้บริหารจัดการงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์, และนิตนา ฐานิตชนกร (2559, น.25) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ การยอมรับเทคโนโลยีเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการ

## แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 538)หมายความว่า วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และ

อุตสาหกรรม โดยบุญเกื้อ ควรวาเวช (2545 : 17) อธิบายเทคโนโลยีว่า มุ่งไปที่การนำสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงาน หรือแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

เทคโนโลยี เป็นการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์ และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานให้มากยิ่งขึ้น

## แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ John P. Kotter (1996) และ Kurt Lewin (1957) เน้นย้ำถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนขององค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ใน งานบริหาร แต่เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยรวมของพนักงาน ที่ จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ อาจทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากบุคลากรได้ ซึ่ง สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง(Resistance to change) (นลินรัตน์ เลียวเดชาพันธ์, 2552) สามารถ สรุปได้ดังนี้

(1) ความสนใจส่วนตัว (Self-interest) คือ เกิดการต่อต้านต่อเมื่อมีความรู้สึกกลัวว่าการ เปลี่ยนแปลงจะกระทบต่อการทำงาน การเงิน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

(2) ขาดความเข้าใจและความเชื่อใจ (Lack of understanding and trust) คือเกิดจากการที่ไม่เข้าใจ วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการเปลี่ยนแปลง และเกิดความไม่เชื่อใจต่อผู้นำที่จะทำการเปลี่ยนแปลง

(3) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) คือ เกิดจากการที่ได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการ เปลี่ยนแปลงน้อยเกินไป จนทำให้เกิดความไม่แน่ใจ และนำไปสู่การต่อต้าน

(4) การรับรู้แตกต่างกัน (Differing Perception) คือ เกิดจากการที่แต่ละบุคคลมีกระบวนการรับรู้ที่ แตกต่างกัน เมื่อได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง อาจนำมาสู่การต่อต้าน ได้องค์กรจำเป็นที่จะต้องหา แนวทางเพื่อลดสาเหตุการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อที่จะทำให้บุคลากรเกิด การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้งานในงานบริหารจัดการให้ได้มากที่สุด และลด ผลกระทบจากการต่อต้านได้ Robbins and Coulter (2008) ได้นำเสนอสิ่งที่องค์กรควรทำเพื่อลดการต่อต้าน ไว้ 6 วิธีดังนี้

(1) การให้ความรู้ความเข้าใจและสื่อสารให้พนักงานทราบ

(2) ให้พนักงานที่ต่อต้านมีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจ

(3) ให้ความสะดวกและให้การสนับสนุนต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น การฝึกอบรม

(4) การเจรจาต่อรองกับผู้ต่อต้าน มีการแลกเปลี่ยนข้อเสนอ หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

(5) ใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อดึงผู้ต่อต้านให้มาเข้ากลุ่มผู้สนับสนุน หรือไม่ให้ความสะดวกแก่ฝ่ายต่อต้าน

(6) ใช้การบังคับขู่เข็ญ เพื่อบีบบังคับให้ผู้ต่อต้านยอมรับการเปลี่ยนแปลง

นอกจากการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงแล้ว องค์กรยังจำเป็นต้องคำนึงถึงแรงเสริมการเปลี่ยนแปลง ที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรได้ ซึ่งทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) โดย Skinner (1958) มีการกล่าวถึงการเสริมแรงบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น ๆ เมื่อพฤติกรรมนั้นเป็นที่ต้องการ การตอบสนองของการเสริมแรงบวก จะอยู่ในรูปแบบของการให้สิ่งตอบแทนที่พอใจ เช่น รางวัล และคำชมเชย ซึ่งจะเป็นการจูงใจที่ทำให้บุคลากรเริ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสู่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้เร็วขึ้น

## แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 กำหนดไว้ว่า คือความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน นอกจากความหมายดังกล่าวแล้วนักวิชาการของไทยได้ให้ความหมายคำว่าประสิทธิภาพไว้มากมาย อาทิเช่น ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตที่ผ่านกระบวนการทำงาน โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ ตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ ได้แก่ประสิทธิภาพในการบริหารงาน (process) คือการทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง ใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม และประสิทธิภาพในผลลัพธ์ที่ได้ เช่น การทำงานที่คุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและการให้บริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2538:2) และการทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสามัคคี มีสันติภาพและมีความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา ใช้แรงงาน และงบประมาณน้อย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544:34)

จากการทบทวน แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Peterson and Plowman (1995) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลปริยา นกดี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของ บริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้บริหาร พนักงานตรวจสอบเส้นทาง การเดินทาง และพนักงานขับรถของบริษัท จำนวน 155 คน และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ร่วมกันพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ได้ร้อยละ 57 ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทัศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด

ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ โดยปัจจัยที่ศึกษามีทั้งหมด 8 ปัจจัย ประกอบด้วย ประโยชน์ในการใช้งานความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการควบคุมการใช้งานความคุ้มค่าทางการเงิน ความสนุกสนาน เครื่องข่ายทางสังคม ความครบถ้วนด้านมีเดีย และความคิดเห็นที่มีต่อไอที โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 605 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า เครื่องข่ายทางสังคมความครบถ้วนด้านมีเดีย ความสนุกสนาน และความคิดเห็นที่มีต่อไอทีส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน ไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดส่วนปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการควบคุมการใช้งาน และความคุ้มค่าทางการเงินไม่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน ไลน์

แคทลีน แมคแคล (Catherine McCall, บทคัดย่อ : 2014) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับของครูในการใช้โทรศัพท์เพื่อการเรียนรู้ โดยมุ่งศึกษาและทดสอบรูปแบบใหม่ในการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งมีตัวแปรใหม่ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย การรู้ดิจิทัล ความกลัวและกังวลในเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือการรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้

สนใจ ลักษณะ (2544 : 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานบุคลากรตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

## 1. รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

## 2. ผู้ให้ข้อมูลหลักและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บุคลากรบริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร (ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยใช้ระบบ Building Intelligent จำนวน 5 คน
2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยใช้ระบบ Building Intelligent จำนวน 5 คน

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- 1) การยอมรับการใช้ระบบ Building Intelligent
- 2) ประเภท เนื้อหา รูปแบบ การใช้งานผ่าน ระบบ Building Intelligent
- 3) ความพึงพอใจในการใช้ ระบบ Building Intelligent
- 4) ข้อเสนอแนะเพื่อลดความไม่พึงพอใจหรือการต่อต้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาโดย ดังนี้

- 1) ติดต่อฝ่ายบริหาร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในบริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด และนัดตารางเวลาเข้าพบ
- 2) เข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามเวลานัดหมาย ใช้เวลาสัมภาษณ์ต่อคนไม่เกิน 60 นาที

โดยใช้วิธีการจดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเสียง ในการบันทึกการสนทนา เพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาการสัมภาษณ์ 5 วัน

3) สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลสัมภาษณ์และนำเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระยะเวลาในการประมวลผล 90 วัน

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ วิธีการที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 1) ข้อมูลการปฏิบัติงานในรูปแบบเก่า
- 2) ข้อมูลจากการได้ทดลอง
- 3) ข้อมูลการกีดกัน ให้ใช้งานระบบ

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัย แบบการบรรยายเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

### 1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) ของบริษัท ซี.พี. ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

บุคลากรที่ได้สัมภาษณ์มีแนวคิดกระบวนการยอมรับเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งบางคนอาจจะมีความวิตกกังวล และกลัวการเปลี่ยนแปลง แต่เมื่อเห็นและทำความเข้าใจถึงประโยชน์จากระบบ Building Intelligent (BI) ก็เปิดใจในการที่จะศึกษา ทดลอง ประเมิน และยอมรับเริ่มใช้งาน และเมื่อใช้งานแล้วก็ทำให้เกิดคุณภาพของงาน ตรวจสอบปริมาณของจำนวนงานแต่ละวัน เดือน ปี ประเภท ซึ่งนำมาสรุปรายงานลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนำเสนอผู้มีอำนาจ ทำให้ควบคุมคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน SLA อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ได้จึงมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

**ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Building Intelligent (BI) ของบริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด** บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และฝ่ายบริหารจะมีการยอมรับและพึงพอใจมากกว่า เมื่อได้ลองใช้งานหรือประเมินแล้วว่าระบบฯ มีผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่ตน เมื่อได้ให้บุคลากรได้เรียนรู้และศึกษาวิธีการใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) อย่างต่อเนื่อง จนเกิดความชำนาญแล้ว ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน การสืบค้นข้อมูล การแจ้งเตือน การสรุปงาน ก็สามารถทำได้โดยง่าย และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจ และใช้งานอย่างต่อเนื่องแล้ว ก็ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของการปฏิบัติงานแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง

## 2.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs) ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) ของบริษัท ซี.พี.ฟาซิลิตี้ แมเนจमेंท์ จำกัด บุคลากรที่สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) ไปในแนวทางเดียวกัน โดยให้ข้อมูลว่า เมื่อนำมาใช้งานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายด้านและเป็นไปในเชิงบวก ทั้งด้านคุณภาพของงาน (Quality) ที่ตรวจสอบงานได้จากผลประเมินของลูกค้า ตรวจสอบปริมาณงาน (Quantity) ลดขั้นตอนของการทำงาน ทำให้มีเวลา (Time) ที่จะทำงานอื่นได้ หรือทำงานได้ทันตามกำหนด ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จาก SLA ที่ถูกกำหนดไว้ตามที่มีการตกลงระเบียบการปฏิบัติงานตามสัญญา ให้บริการ ว่ามีการเข้าปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด หรือปริมาณงานที่สามารถทำได้ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ อีกทั้งยังสามารถควบคุมในเรื่องของค่าใช้จ่าย (Costs) เมื่อพนักงานทำงานได้ทันเวลา และตามกำหนดของ SLA บริษัทฯ ก็ไม่ต้องว่าจ้างผู้รับเหมาออกมาช่วยงานและไม่ต้องเสียค่าล่วงเวลาให้กับบุคลากร แต่ถึงอย่างไรฝ่ายบริหารก็คงยังต้องพัฒนาในเรื่องของการสื่อสาร ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องของงานใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) ให้เกิดความเข้าใจง่าย เมื่อเริ่มใช้งาน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ให้ชัดเจน อาจจะเป็นการเรียนรู้แบบออนไลน์ มีการทดสอบ เพื่อเพิ่มความเข้าใจ และเป็นความยั่งยืนต่อการใช้งานระบบต่อไป

### สรุปผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจ เมื่อได้เรียนรู้ และลองใช้งาน จึงทำให้มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ระบบ Building Intelligent (BI) จะเน้นการเก็บข้อมูลให้กับหน่วยงานเป็นหลัก และคุณสมบัติเด่นของระบบฯ คือการสรุปรวบรวมผลการปฏิบัติงาน การประเมินงาน ออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะยอมรับการใช้งานของระบบ Building Intelligent มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้เร็วกว่า พนักงานประจำโครงการ โดยในระยะดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Changing) พนักงานมีความตื่นตัว กังวลใจกับการใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) ที่นำมาใช้ในการพัฒนา เพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด โดยเริ่มจากการเปิดใจในการเรียนรู้ระบบฯ เป็นสิ่งแรก โดยผู้ที่สนใจสามารถศึกษาระบบฯ ผ่านคู่มือการใช้งาน เพื่อรักษาการเปลี่ยนแปลงให้มีความยั่งยืน (Unfreezing) และเพื่อตระหนักถึงการลดความไม่พึงพอใจหรือลดการต่อต้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ฝ่ายบริหารลงความเห็นและอนุมัติสร้างทีมนำเสนอการเปลี่ยนแปลงที่เข้มแข็ง (Creating the Guiding Coalition) ฝ่ายบริหารมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมใหม่ ซึ่งจะช่วยลดแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อบุคลากรเกิดการตระหนักถึงความจำเป็นและความเร่งด่วน ในการเปลี่ยนแปลงแล้ว จะนำไปสู่การยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ระบบฯมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานดีขึ้น รวดเร็ว ได้คุณภาพ และประหยัดค่าใช้จ่ายให้แก่การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังช่วยให้ พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

## อภิปรายผล

### 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI)

บริษัท ซี.พี.ฟาสติตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาบริการให้บริการในการแจ้งเดือนงานบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และประเมินผลในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบ Building Intelligent (BI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ช่วงแรก ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงาน มาเป็นระบบ Building Intelligent (BI) จะมีบุคลากรหลายท่าน ยังเกิดความกังวล และเกิดการต่อต้าน หรือเริ่มตั้งข้อสงสัย เกี่ยวกับการใช้งาน จะอยู่ในระยะเตรียมการ (Unfreezing) ผู้บริหารแต่ละฝ่ายเตรียมความพร้อมให้บุคลากรพร้อมต่อเปลี่ยนแปลง โดยให้ข้อมูลชี้แจงสาเหตุ และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ประโยชน์ที่จะได้รับ ในการใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) เนื่องจากรูปแบบการทำงานแบบเดิมทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด ค่าซ้ำ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ การบริหารงานไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ พนักงานมีการทำงานนอกเวลา จึงต้องจ่ายค่าล่วงเวลา และจ้างผู้รับเหมาเข้ามาช่วยงาน เพื่อให้งานบริการที่ดูแลสำเร็จเสร็จทันตามกำหนดของตกลงกับลูกค้า SLA จึงทำให้เกิดค่าใช้จ่ายมากขึ้น จนเป็นเหตุให้เกิดเปลี่ยนแปลง จากแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ John P. Kotter และ Kurt Lewin ได้เน้นย้ำถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนขององค์กรที่จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้งานบริหาร แต่เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยรวมของพนักงาน ที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ อาจทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากบุคลากรได้ เพราะขาดความเข้าใจและความเชื่อใจ คิดว่าเนื้องานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่ได้เกี่ยวข้อง จึงไม่เปิดใจทำความเข้าใจ จนเห็นหัวหน้าสามารถสรุปรวบรวมรายงานการปฏิบัติงานในทีมได้ดี และมีรูปแบบที่น่าสนใจ จึงลองใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) โดยให้เหตุผลว่าระบบฯ มีความยาก ชอบการปฏิบัติในรูปแบบเดิม ยังไม่มีเวลาได้เรียนรู้ ศึกษา ระบบ Building Intelligent (BI) และเริ่มสนใจจากการเห็นข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอรายงานประจำเดือนของ ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายปฏิบัติการ ในที่ประชุม จึงลองเปิดใจ ศึกษาเรียนรู้ระบบฯ และใช้งานอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

## 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรควรจัดตั้งทีมสนับสนุนที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลในบริษัทฯ มีความเป็นผู้นำ น่าเชื่อถือ มีทักษะทางการสื่อสาร มีความเชื่อมั่นในองค์กร เป็นผู้แจ้งถึงผลประโยชน์ของระบบ Building Intelligent (BI) ฝ่ายบริหารมองเห็นการพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (Developing a Vision and Strategy) ในการทำงานร่วมกัน อธิบายความแตกต่างระหว่างอดีตกับอนาคต เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ร่วมกันและปฏิบัติตามจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (Communicating the Change Vision) ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ได้รับความเข้าใจง่าย และการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงร่วมกันนี้ มีการสร้างวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลง (Institutionalizing Changes in the Culture) องค์กรเน้นย้ำให้บุคลากรเห็นระหว่างพฤติกรรมใหม่กับความสำเร็จขององค์กร ทำให้วิธีการ และพฤติกรรมใหม่ๆ กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ผู้วิจัยพบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ Building Intelligent (BI) คือ

1. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) คือ บุคลากรว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือระดับความง่ายในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ
3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะให้บุคลากรสมัครใจใช้งานระบบใหม่ในการปฏิบัติงาน
4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า องค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้ระบบ

จึงทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่าระบบ Building Intelligent (BI) มีระบบการใช้งานที่สอดคล้องกับการทำงานในการช่วยเก็บข้อมูลและประมวลผลสรุปของการปฏิบัติงานจึงเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก มีความง่ายต่อการใช้งานทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ลูกจ้างสามารถแจ้งงานได้โดยตรง หรือให้เจ้าหน้าที่แจ้งเพื่อลงข้อมูลในระบบ เมื่อดำเนินงานแล้วเสร็จ ลูกจ้างสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้ โดยผู้ควบคุมสามารถดูสถานะงาน เพื่อติดตามงานได้ในระบบได้ มีระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เป็นหนึ่งในรูปแบบการดูแลสภาพเครื่องจักรและอุปกรณ์ภายในอาคาร ที่ใช้การตรวจสอบ ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามเวลาที่มีการกำหนดเอาไว้ และระบบที่เก็บรวบรวมข้อมูลสินทรัพย์ อุปกรณ์สินทรัพย์ ต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบเช็คได้โดยง่ายต่อการดูแล วางแผน และจัดการทรัพย์สินที่ยังไม่ได้ขายหรือ สินค้าคงคลัง วัตถุดิบ และสต็อกสินค้า โดยที่เป้าหมายของการบริหารสินค้าคงคลังคือการดูการไหลเวียนของสินค้าจากกระบวนการผลิตไป กระบวนการจัดเก็บ จนถึงกระบวนการใช้

งาน และระบบการบันทึกมิเตอร์น้ำประปา และมิเตอร์ไฟฟ้า เพื่อเป็นข้อมูลในการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย และวัด ประเมินผลดูปริมาณการใช้งานได้ มีประโยชน์และสำคัญต่อฝ่ายบริหารนิติบุคคลอาคารชุดอย่างมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) ของบริษัท ซี.พี.ฟาสิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรที่ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยนำมาใช้งานทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงในเชิงบวก ทั้งด้านคุณภาพของงาน (Quality) ที่ตรวจสอบงานได้จากผลประเมินของลูกค้า มี ปริมาณงาน (Quantity) ที่มากขึ้น สามารถควบคุมเวลา (Time) และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้ ทำให้ สามารถตรวจสอบการให้บริการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ (SLA) แก่ลูกค้าได้ ทำให้ค่าใช้จ่าย (Costs) ลดลง แต่ก็ยังต้องพัฒนาในเรื่องของสื่อและระบบการเรียนรู้ของระบบให้เกิดความเข้าใจง่าย เมื่อเริ่มใช้ งาน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้ชัดเจน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ Building Intelligent (BI) มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท ซี.พี.ฟาสิลิตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด” ผู้วิจัยได้ค้นพบ แนวทางการศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายให้บุคลากรทุกระดับได้ศึกษาและทดลองใช้งานระบบเพื่อยอมรับการใช้ BI
2. กำหนดนโยบายวัดผลจากการใช้งานระบบ และประเมินความพึงพอใจ สอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จัดให้มีการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในลงบันทึกให้ ถูกต้อง
2. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อมีความเหมาะสม
3. วางแผนพัฒนาบุคลากร จัดฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้ได้เรียนรู้ เข้าใจ และสามารถนำระบบฯ ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ฝ่ายสารสนเทศต้องเข้ามาดูแล และศึกษาพัฒนาระบบฯ อยู่เสมอ
5. เมื่อมีบุคลากรเข้าใหม่ ควรมีการปฐมนิเทศและจัดอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน
6. กำหนดแนวทางในการให้บริการลูกค้าให้ครอบคลุม ในการรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ หรือคิดประกาศ เรื่อง วิธีการแจ้งงานซ่อมด้วยตนเอง ไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็รับทราบและชี้แนะได้ถูกต้อง และรวดเร็ว ปฏิบัติตามได้โดยง่าย

7. จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการใช้งานระบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

### บรรณานุกรม

- กุลปรีชา นกดี. (2558). *การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที.ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกวรินทร์ ละเอียดคีนันท์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรม ผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. ในการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุญเกื้อ ควรวาเวช. (2543). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์, SR printing.
- นลินรัตน์ เสียวเดชนันท์. (2552). *ศึกษาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (employee self service) มาใช้ในองค์กร : กรณีศึกษา : บริษัทโตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณต์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.