

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ
ของ บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
Personnel's Satisfaction on Information Services
of Thantawan Industry Public Company Limited

ภรภัทร จิตรอาจ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pornpat Jitard

E-mail: 6314060012@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ใช้บริการสารสนเทศของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 มีตำแหน่งเป็นพนักงาน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5

2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ, สารสนเทศ, บุคลากรในองค์กร, เจ้าหน้าที่สารสนเทศ

ABSTRACT

The study on the satisfaction of personnel towards information services of Thantawan Industry Public Company Limited had the objective of To study the satisfaction of personnel towards information services of Thantawan Industry Public Company Limited, including the use of the system, the equipment, the service of the staff data storage communication classified by personal factors, including: Gender, age, education level, job position, working age, population in this research is personnel who use information services of Thantawan Industry Public Company Limited by a sample of 200 people who answered the questionnaire. Data analysis by using computer software package for percentage, mean, standard deviation.

The results of the research showed that 1) the Company's personnel Sunflower Industry Public Company Limited, who answered all the surveys of 200 people, most of them were female, 153 people representing 76.5%, aged 40 years and over, 71 people, representing 35.5%, had bachelor's degree, 146 people thought is 73.0%, comprising 152 employees, representing 76.0%, aged 5 years or more, 109 people, representing 54.5%

2) The overall satisfaction of personnel towards information services of Thantawan Industry Public Company Limited was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect that was at the highest level was the service of the officers. And the aspect that is at a high level is the storage aspect. communication the use of the system, the equipment, respectively.

Keywords: satisfaction, information, personnel in the organization, information officer

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจ ได้มีการนำระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศเข้ามาประสานการทำงานร่วมกับการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ เปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เพื่อกระจายความรับผิดชอบการดำเนินงานไปตามส่วนต่างๆ ได้มากขึ้น บริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมียระบบสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็วแม่นยำ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มผลผลิต เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า และผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์

โดยพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีเฉพาะคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ เรื่องการใช้งาน ระบบสารสนเทศได้ดี แต่ยังมีคนรุ่นเก่าที่ยังไม่สามารถเข้าถึง หรือเข้าใจในระบบและการใช้งาน การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อ

ต้องการศึกษาหาแนวทางการสื่อสารในองค์กรให้เข้าใจในระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ภายในบริษัทที่ทำอยู่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาปรับปรุงระบบ ให้ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ปัญหาที่พบเห็นจากการใช้งานระบบสารสนเทศภายในส่วนพนักงานของบริษัท มักจะเป็นเรื่องของการใช้งานอุปกรณ์สารสนเทศต่างๆ และการดูแลรักษาอุปกรณ์ที่ไม่ถูกต้อง โดยพนักงานหลายท่านยังไม่มีความเข้าใจ วิธีการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่อองค์กร นอกจากนี้ ปัญหาความเสื่อมสภาพและการชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ภายในสำนักงาน ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่สารสนเทศมีภาระหน้าที่มากขึ้นในการแก้ไขปัญหา ซ่อมแซมอุปกรณ์ ก่อให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นกับองค์กร ในส่วนของความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทได้พบว่ามีปัญหาในเรื่องของทักษะการใช้งานของพนักงาน โดยพนักงานในหลายส่วนยังไม่สามารถใช้งานโปรแกรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ตำแหน่งงาน
- 5) อายุการทำงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ได้แก่

- 1) ด้านการใช้งานระบบ
- 2) ด้านอุปกรณ์
- 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 4) ด้านการจัดเก็บข้อมูล
- 5) ด้านการสื่อสาร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้บริการสารสนเทศของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน จากประชากรทั้งหมด 360 คน (ที่มา : ทะเบียนผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ ภายในบริษัททานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน))

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
2. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของชริษัททานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย รายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงาน
5. อายุการทำงาน

ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
1. ด้านการใช้งานระบบ
 2. ด้านอุปกรณ์
 3. ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่
 4. ด้านการจัดเก็บข้อมูล
 5. ด้านการสื่อสาร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ คิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1943 ในเอกสารชื่อ "A Theory of Human Motivation" Maslow ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความอยุ่รอด คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย ชั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หนีไม่พ้น สินค้าและบริการ อุปโภค บริโภค ทั่วไปๆ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ในด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กล้องวงจรปิด การลงทุน การออม การทำประกันชีวิต หรือ การย้ายบ้านที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการความรักและสังคม เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิต คนเราต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึก ของเขาได้ เช่น บริการจัดงานแต่งงาน บริการทัวร์ท่องเที่ยว

4. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง ต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง ในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง เช่น อสังหาริมทรัพย์ เครื่องเพชรราคาแพง

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของคน ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และยากต่อการบอกได้ว่าเป็นอะไร สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ จะมาจากแรงบันดาลใจ หรือ Passion ด้านจิตใจที่ต้องการมากกว่าด้านวัตถุที่จับต้องได้

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) เดิมชื่อ บริษัท โบลเทค (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2521 ต่อมาได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2537 วัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์พลาสติกปัจจุบันบริษัทได้พัฒนาการให้บริการจากผู้รับจ้างผลิต (OEM) มาเป็นผู้ให้บริการออกแบบและพัฒนาสินค้ารวมถึงให้บริการด้านการผลิต (ODM) แก่ลูกค้าทั่วทุกมุม โลก และนอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการพัฒนารูปแบบสินค้าเพื่อจัดจำหน่ายในตราสินค้าของตนเองในทุกกลุ่มสินค้าโดย ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่ทางบริษัทฯ สามารถผลิตได้ทั้งพลาสติกทั่วไป พลาสติกชีวภาพ และ พลาสติกสลายตัวได้ รวมไปถึงสินค้าจากงานวิจัยและพัฒนา และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านวัตถุดิบ เช่น บรรจุภัณฑ์ยืดอายุผักและผลไม้ บรรจุภัณฑ์ต่อต้านจุลชีพ บรรจุภัณฑ์บ่งบอกอุณหภูมิ เป็นต้น ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการกำหนดสิทธิ การใช้งาน Application และ โปรแกรมต่างๆจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของระบบโดยให้

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นผู้ขอสิทธิในการใช้ ให้พนักงานใช้โปรแกรมและ Application ที่ บริษัทฯ กำหนดให้ใช้เท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อ่อนศรี จันทศิริ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน จากการวิจัยพบว่าความคิดเห็นด้านความสามารถใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ฟังพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด

กาญจนา เพ็งคำศรี (2555) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ประเภทบริการสารสนเทศพื้นฐานที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด และบริการสารสนเทศออนไลน์พบว่า นักศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกัน ส่วนปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ที่นักศึกษาประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้

ยุพาพร ทองอินทร์ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน

ปราโมช สุขบุญส่ง (2557) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารจัดการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการจัดการฐานข้อมูลอยู่เสมอ แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการสารสนเทศ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง วางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศในปีต่อไป

สุพจน์ พ่วงกำเนิด (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการงานซ่อมบำรุงวัสดุครุภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในระดับมาก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ

แก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศ แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยธนบุรีกรุงเทพฯ ทั้งนี้ระบบจะแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ และบุคลากร โดยแต่ละส่วนจะมีสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ใช้บริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 360 คน (ที่มา: ทะเบียนผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ ภายในบริษัททานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการค้นหากุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) โดยผลจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมสำหรับบุคลากรในการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ
2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1. มากำหนดกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่ต้องการศึกษา
3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

นี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน และระดับการศึกษาสูงสุด มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) และตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 200 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ใช้บริการสารสนเทศ บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 200 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์ คำนวณผลโดยผ่าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ บริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 31- 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0, 24 - 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และน้อยกว่า 24 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ผู้จัดการฝ่าย/ผู้ช่วย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ ผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 , อายุการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการ สื่อสาร ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านการใช้งานระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบมีความสะดวกต่อการใช้งานเพียงใด การกำหนดขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลเป็นที่น่าพอใจ ระบบมีความทันสมัยเพียงใด ระบบไม่ซับซ้อนมีความเสถียรเป็นที่น่าพอใจ ระบบมีการแสดงผลสวยงามน่าใช้งาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน โปรแกรมต่างๆที่ติดตั้งไว้ตอบสนองต่อการใช้งาน ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ มีการอัปเดตระบบให้ทันสมัยเสมอ มีการบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความสุภาพต่อการใช้งาน กริยามารยาทที่เหมาะสม การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ งาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอด ทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหา ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดเก็บข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจภาพรวมในการจัดเก็บ มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถเข้าถึงได้สะดวก ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมล ความพึงพอใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ทำแผ่นพับ/ประชาสัมพันธ์ผ่าน Desktop เกี่ยวกับการใช้งาน ที่ถูกต้อง จัดอบรมระบบสารสนเทศประจำปี ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ใช้บริการสารสนเทศของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และเพศ

ชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 31- 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0, 24 - 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และน้อยกว่า 24 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ

ปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ผู้จัดการฝ่าย/ผู้ช่วย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ ผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 , อายุการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการสื่อสาร ด้านการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ด้านการใช้งานระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบมีความสะดวกต่อการใช้งานเพียงใด การกำหนดขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลเป็นที่น่าพอใจ ระบบมีความทันสมัยเพียงใด ระบบไม่ขัดข้องมีความเสถียรเป็นที่น่าพอใจ ระบบมีการแสดงผลสวยงามน่าใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่อนศรี จันทศิริ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ 2. ทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่างๆ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความสามารถของพนักงานแผนกควบคุมระบบ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.81$) โดยความคิดเห็นรายด้าน เป็นดังนี้ 1. ความคิดเห็นด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ พบว่าในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถแสดงค่าผลของรายรับ - รายจ่ายในแต่ละเดือนได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินค้าเชื่อบุคคลและสินค้าเชื่อเช่าซื้อ ได้อย่างถูกต้องสามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้าจากระบบอัตโนมัติ จากระบบพนักงานโทรติดตามได้ในระบบโดยสรุปรายงานประจำเดือนได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของหนี้สูญ สามารถศึกษาคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้ 2. ความคิดเห็นด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมาก 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถกำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด

2. ผลการวิเคราะห์ด้านอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน โปรแกรมต่างๆที่ติดตั้งไว้ตอบสนองต่อการใช้งาน ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ มีการอัปเดตระบบให้ทันสมัยเสมอ มีการบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ พวงกำเนิด (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการงานซ่อมบำรุงวัสดุครุภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนากระบวนการซ่อมบำรุงวัสดุครุภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก้ไขปัญหาสารสนเทศ แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ทั้งนี้ระบบจะแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ และบุคลากร โดยแต่ละส่วนจะมีสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน 1) ส่วนผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ เพิ่มข้อมูลสารสนเทศ มอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ออกรายงานสรุปนำเสนอผู้บริหาร 2) ส่วนเจ้าหน้าที่สามารถบันทึกวิธีการซ่อมและสถานะซ่อม ถามตอบข้อปัญหาสารสนเทศ และ 3) ส่วนบุคลากรสามารถแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เรียกดูข้อมูลสารสนเทศ ถามตอบปัญหาสารสนเทศ ซึ่งระบบที่พัฒนาขึ้นจะเป็นการพัฒนาที่ทำงานลักษณะเว็บแอปพลิเคชัน โดยใช้ภาษา PHP ในส่วนการพัฒนาเว็บตลอดจนส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ และใช้ MySQL ในการจัดการฐานข้อมูล หลังจากพัฒนาระบบเสร็จสิ้นแล้วนั้นจะมีการประเมินประสิทธิภาพระบบงาน โดยผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์ และผู้ใช้งานทั่วไป ด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับจากการวัด 5 ด้าน แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าเฉลี่ย

เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจการใช้งานระดับดีมาก และผู้ใช้งานมีความพึงพอใจการใช้งานระดับดีมาก ซึ่งสรุปได้ว่าระบบสามารถนำไปใช้งานได้จริง

3. ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความสุภาพต่อการให้บริการ กริยามารยาทที่เหมาะสม การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหาตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา เพ็งคำศรี (2555) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งศึกษาปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกล ทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งนี้เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต แก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ประเภทบริการสารสนเทศพื้นฐานที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการปริญญาณิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ประเภทบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุด ได้แก่ ฐานข้อมูล E-book Net Library และความต้องการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ที่แก่นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดสารสนเทศฉบับเต็ม (Full Text) จากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดให้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด และบริการสารสนเทศออนไลน์พบว่า นักศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในบางรายการ ส่วนปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ที่นักศึกษาประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้

4. ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดเก็บข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจภาพรวมในการจัดเก็บ มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถเข้าถึงได้สะดวก ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมช สุขบุญส่ง (2557) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการสารสนเทศของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา

การบริหารจัดการ สารสนเทศขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 199 คน และใช้วิธีสุ่มอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารจัดการสารสนเทศ มีการพัฒนาปรับปรุง ระบบการจัดการฐานข้อมูลอยู่เสมอ แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการสารสนเทศ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง วางแผนการพัฒนาในระบบสารสนเทศในปีต่อไป

5. ผลการวิเคราะห์ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมล ความพึงพอใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ทำแผ่นพับ/ประชาสัมพันธ์ผ่านDesktopเกี่ยวกับการใช้งานที่ถูกต้อง จัดอบรมระบบสารสนเทศประจำปี ตามลำดับซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูพาพร ทองอินทร์ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระทบปีช ภูเก็ต การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระทบปีช ภูเก็ต และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระทบปีช ภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระทบปีช ภูเก็ต จำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระทบปีช ภูเก็ตอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยวิธีทดสอบทางสถิติ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ ของบริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1.ด้านการใช้งานระบบ พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การแสดงผลในระบบสารสนเทศขาดความสวยงาม ซึ่งเจ้าหน้าที่ทางด้านสารสนเทศจะต้องทำการปรับปรุง นอกจากนี้ยังพบว่า ระบบมีความขัดข้องในการใช้งานอยู่บ่อยๆ แก้ไขได้ โดยเจ้าหน้าที่สารสนเทศทำการตรวจสอบการใช้งานระบบอยู่เสมอ และวางแผนการพัฒนาาระบบให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.ด้านอุปกรณ์ พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์สารสนเทศ ภายในสำนักงานตามกำหนดระยะเวลาที่วางไว้ หากพบว่ามีความชำรุด ก็ให้รีบทำการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์นั้นๆ ในส่วนของระบบจะต้องมีการอัปเดตระบบเป็นประจำ เพื่อความทันสมัยและประสิทธิภาพในการใช้งานที่มากขึ้น

3.ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องพัฒนามากยิ่งขึ้น คือ ทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่สารสนเทศ โดยการจัดการอบรมทักษะทางด้านไอที เน็ตเวิร์ค และความปลอดภัยของระบบ ทุก ๆ 3 เดือน

4.ด้านการจัดเก็บข้อมูล พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการ อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล สาเหตุเนื่องจากบุคลากรในบริษัท ได้ทำการเก็บข้อมูลของตัวเองไว้ผิดตำแหน่ง ทำให้เกิดความสับสนในการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล แก้ไขได้โดยการตั้งค่าการบันทึกข้อมูลให้สามารถบันทึกข้อมูลได้เฉพาะแผนกของตนเท่านั้น

5.ด้านการสื่อสาร พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรเพิ่มจำนวนครั้งการจัดอบรมระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรภายในบริษัท จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่เฉพาะบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศภายในบริษัท ทานตะวัน อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นตัวแทนของความพึงพอใจในระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน ของบริษัทอื่นๆทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษา ให้ครอบคลุมบริษัทอื่นๆในหลายๆพื้นที่ เพื่อจะได้ทราบภาพรวมของความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ ของบุคลากรภายในสำนักงานว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาาระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจให้กับบุคลากรผู้ใช้สารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น

3.หากมีผู้สนใจ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา เฟื่องคำศรี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของ ห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน).อ้างอิงใน www.thantawan.com
- ปราโมช สุขบุญส่ง(2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วน จังหวัดอุบลราชธานี
- ยุพาพร ทองอินทร์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กรของ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต
- สุพจน์ พ่วงกำเนิด (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการงานซ่อมบำรุงวัสดุภัณฑ์ ด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อ้างอิงใน www.thewisdom.co
- อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (2486). ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2565,
จาก www.thewisdom.co
- อ่อนศรี จันทร์ศิริ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มี ต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)จำกัด (มหาชน)