

**ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด
ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร
The satisfaction of personnel in ABC CO., LTD. for the Information
Technology Program developed within the organization.**

นางสาวลัมณี ชะนะมา
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Lummanee Chanama
E-mail : lummanee.cha@gmail.com
Industrial Management, Master of Business Administration Program
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แผนก อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และจำนวนครั้งที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ต่อสัปดาห์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows เพื่อทำการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน ใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรอยู่ในระดับพอใจมาก แยกเป็น ความพึงพอใจในส่วนที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของงานที่ได้จากการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1.1 ด้านคุณภาพของงาน 1.2 ด้านปริมาณงาน 1.3 ด้านเวลาและ 1.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และทุกคำถามก็ได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน ยกเว้นข้อคำถามที่ 21 ในด้าน 1.4 ที่ถามถึง “การใช้โปรแกรมที่หน่วยงาน IT พัฒนาขึ้น จะทำให้หน่วยงานของท่านใช้บุคลากรน้อยลง ทำให้สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรลงได้” ที่ได้รับระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ

ความพึงพอใจในส่วนที่ 2 คือ ความพึงพอใจในการใช้งานของโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 2.1 ด้านความง่ายในการใช้งาน 2.2 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล 2.3 ด้านการเข้าถึงข้อมูลและ 2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นด้านความปลอดภัยของข้อมูล ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีอายุ , ระดับการศึกษา , ระดับตำแหน่งงาน , แผนก , ประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และจำนวนครั้งที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรต่อสัปดาห์ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ; โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

The objectives of this independent study were (1) To measure the level of satisfaction of ABC Company personnel towards an IT program developed within the organization, (2) To find the relationship between personal factors and personnel satisfaction level from personnel in ABC Company Limited about the information technology program which is developed within the organization.

The research model was survey research by using questionnaires as a tool for data collection. The sample size of this research is personnel from ABC company, comprising the department and the number of personnel in each department as follows: Human Resources Department (HR) for 21 people, Quality Assurance Department (QA) for 99 people, Department of Integrated Management System (IMS) for 8 people, Department of Information Technology (IT) for 12 people, Department of Local Regulatory Affairs (LRA) for 7 people and the Department of Environment and Safety (ES) for 8 people, a total is 155 people. Analyzing the data with SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows and presented with descriptive statistics format. By using frequency, percentage, the mean and standard deviation to analyze and explain the data about demographic characteristics and inferential analysis. And using statistical One-way ANOVA to analyze the hypothesis.

The results of the research were as follows: the satisfaction in part 1, satisfaction with the performance of work obtained from the application of developed information technology within the organization is divided into four aspects which are 1.1 Quality of work 1.2 Workload 1.3 Time and 1.4 Operating expenses. All aspects received an overall satisfaction score as very satisfactory. Every question has been very satisfying as well, except for question 21 in section 1.4 that asks "Using an IT-developed program will make your organization reduce the amount of personnel and the cost of hiring personnel" have a moderate level of satisfaction. The satisfaction in part 2, satisfaction for the use of information technology programs that developed an internal use which is divided into four aspects which are 2.1 Ease of Use 2.2 Information security 2.3 Information access and 2.4 Relationship with colleagues and supervisors. All aspects received an overall satisfaction score which is very satisfactory. Except for information security, the level of satisfaction is the most in every item.

From the hypothesis testing, we found that the personnel who have differences in age, education level, job position, work department, experience in attending IT training programs within the organization, and the number of visits to internal information technology programs per week, there was a statistically significant difference in the level of satisfaction towards the developed information technology programs for use within the organization at 0.05 significant level. The personnel with different working ages had a statistically significant level of satisfaction towards the developed information technology programs used within the organization at 0.05 significant level.

Keywords: Satisfaction for using information technology programs; Information technology program

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท เอบีซี จำกัด (นามสมมติ) เป็นผู้นำด้านอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบัน ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2499 ได้ขึ้นทะเบียนตำรับยากับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับทั้งตลาดภายในและตลาดต่างประเทศ ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 700 คน บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กรมาโดยตลอด เนื่องจากเทคโนโลยีทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งสารสนเทศหรือ

ผลลัพธ์ที่ได้ยังมีความแม่นยำถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทำให้สามารถทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ประมวลผลหรือจัดการกับข้อมูล คือ “เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)” ซึ่งปัจจุบัน ถูกนำไปใช้งานในองค์กร ในแผนกต่างๆ เกือบทุกแผนก จากเหตุผลข้างต้น บริษัทจึงได้จัดตั้งแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ขึ้นมาให้บริการด้านเทคโนโลยีภายในบริษัท โครงสร้างของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ประกอบไปด้วย ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายจัดอบรม และฝ่ายพัฒนาระบบ

ทำให้ปัจจุบันนี้ฝ่ายพัฒนาระบบ ได้มีการพัฒนาโปรแกรมสารสนเทศในรูปแบบของ โปรแกรมที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และเว็บไซต์ที่ใช้ภายในองค์กร เพื่อตอบสนองการทำงานให้แก่ฝ่ายทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างโปรแกรมที่ฝ่ายพัฒนาระบบได้พัฒนาขึ้นในปัจจุบัน เช่น โปรแกรม Change Control Management, โปรแกรม IA Export, โปรแกรม IT SUPPORT , โปรแกรม SDS และ โปรแกรมประเมินผลการทำงานพนักงาน เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้น เป้าหมายของฝ่ายพัฒนาระบบในปัจจุบัน คือ สร้างโปรแกรมให้สำเร็จตามความต้องการของผู้ใช้ ภายใน 60 วัน ซึ่งอาจจะไม่ตอบโจทย์ในเรื่องของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโปรแกรมสารสนเทศภายในองค์กรเท่าที่ควร ทำให้ฝ่ายพัฒนาระบบไม่ทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และ ความพึงพอใจในการใช้งานของโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอปี้ซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอปี้ซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร

สมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

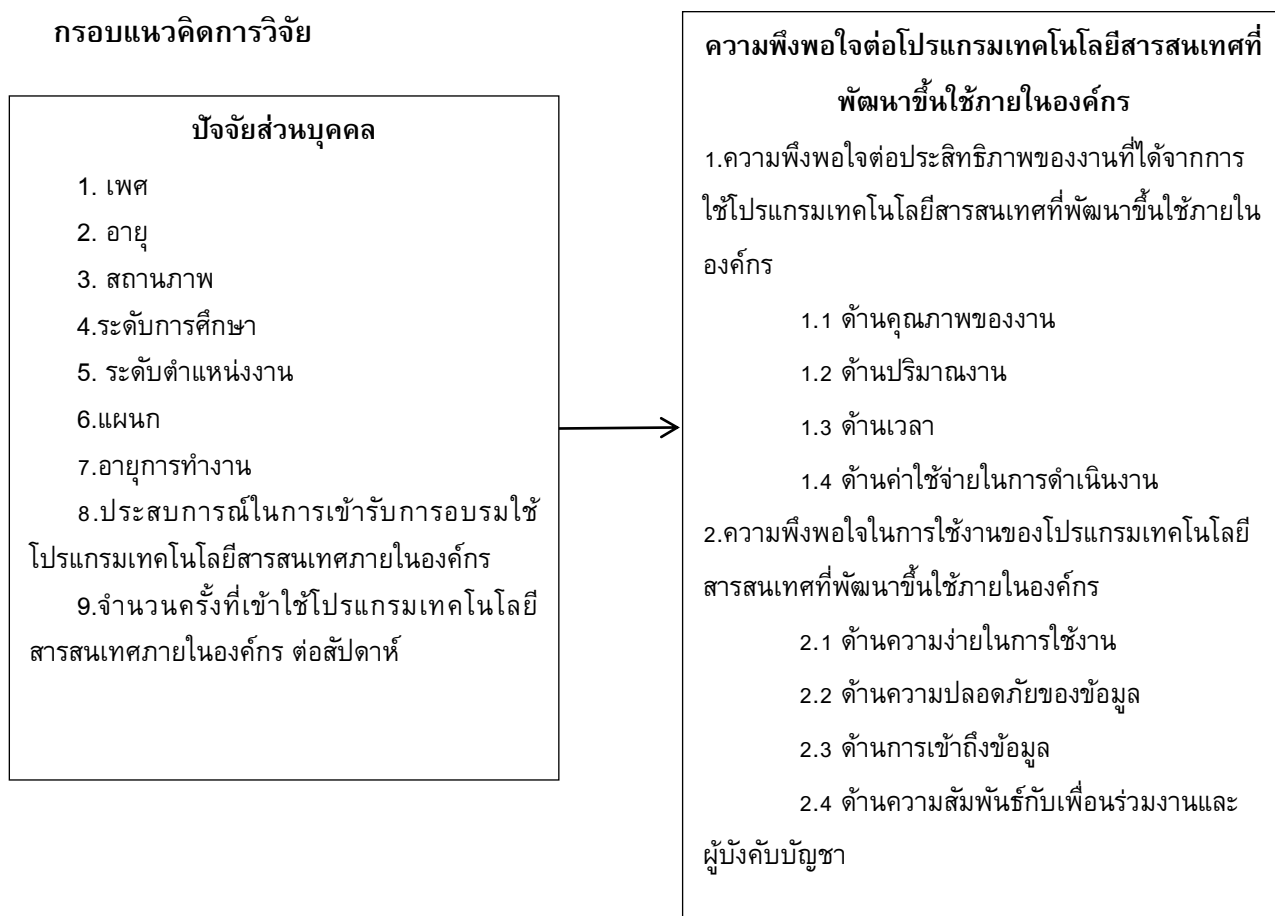
สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีแผนกที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่มีจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เอบีซี จำกัดต่อไป
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของของบุคลากร บริษัท เอบีซี จำกัด
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในบริษัทต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรในบริษัทอื่นต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (พ.ศ. 2556) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบี บี จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบี บี จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ บี บี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test (One way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ใน ระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณศร จันทโสลิท (พ.ศ. 2560) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร และเปรียบเทียบกับข้อมูลการใช้ ICT โดยมีการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 333 คน และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่อ้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และ f ผลการวิจัยพบว่าเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้ ICT ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้ ICT ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานพบว่ามีความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มิตรธิดา อ้อเพชรพงษ์และคณะ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.5 เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เมื่อได้ค่าเฉลี่ยแล้วนำมาแปลความหมาย จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการ สืบค้นข้อมูล ด้านการติดต่อผู้ใช้ คู่มือการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) และด้านลักษณะโดยรวมของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในการออกแบบหน้าจอมีความสวยงาม และภาษาที่ใช้ในการกำหนดคำสั่งเมนูมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ในระดับปานกลาง

ศศิจันทร์ บัญจทวี (พ.ศ. 2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่

ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรของ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 142 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ F – test และ t – test ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรในการวิจัยมาจากบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทำการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน ใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน

การกำหนดประชากร

การศึกษานี้ผู้วิจัยทำการศึกษากับพนักงานในแผนกที่ใช้โปรแกรมที่หน่วยงาน IT พัฒนาขึ้นเพื่อให้พนักงานในแผนกต่าง ๆ ใช้ในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยแผนก และจำนวนพนักงานในแต่ละแผนก ดังนี้ แผนกทรัพยากรบุคคล (HR) จำนวน 26 คน , แผนกประกันคุณภาพ (QA) จำนวน 93 คน , แผนกกระบวนมาตรฐาน (IMS) จำนวน 8 คน , แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จำนวน 11 คน, แผนกทะเบียนยาในประเทศ จำนวน 9 คน และ แผนกสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ES) จำนวน 8 คน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 155 คน

เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนั้นเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร ที่ผู้วิจัย ศึกษารวบรวมและดัดแปลง ปรับปรุงจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แผนก อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และจำนวนครั้งที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ต่อสัปดาห์ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended questions)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ส่วนที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของงานที่ได้จากการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 12 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจส่วนที่ 2 คือ ความพึงพอใจในการใช้งานของโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการเข้าถึงข้อมูลจำนวน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยในแต่ละข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 มีคำตอบให้เลือกตอบตามระดับความพอใจ 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด , พอใจมาก , พอใจปานกลาง , พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด มีการแปลผลใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จากสูตรการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยระดับเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีเกณฑ์ในการแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 112 คน คิดเป็น 72.3% และเพศชาย 43 คน คิดเป็น 27.7% เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 30 ปี 78 คน คิดเป็น 50.3% 30 – 39 ปี 49 คน คิดเป็น 31.6% 40 – 49 ปี 24 คน คิดเป็น 15.5% และมากกว่า 50 ปี 4 คน คิดเป็น 2.6% เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่โสด 105 คน คิดเป็น 67.7% สมรส 48 คน คิดเป็น 31% และหม้าย หย่า แยก 2 คน คิดเป็น 1.3% เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี 130 คน คิดเป็น 83.9% ต่ำกว่าปริญญาตรี 15 คน คิดเป็น 9.7% และสูงกว่าปริญญาตรี 10 คน คิดเป็น 6.5% เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน 123 คน คิดเป็น 79.4% หัวหน้าหน่วย/หัวหน้าฝ่าย 23 คน คิดเป็น 14.8% และรองผู้จัดการ/ผู้จัดการ 9 คน คิดเป็น 5.8% จำแนกตามแผนกส่วนใหญ่อยู่แผนก QA/IMS 1.7 คน คิดเป็น 69% HR 21 คน คิดเป็น 13.5% IT 12 คน คิดเป็น 7.7% ES 8 คน คิดเป็น 5.2% LRA 7 คน คิดเป็น 4.5% เมื่อจำแนกตามอายุงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 80 คน คิดเป็น 51.6% 5 – 10 ปี 49 คน คิดเป็น 31.6% 11 – 15 ปี 17 คน คิดเป็น 11% และมากกว่า 15 ปี 9 คน คิดเป็น 5.8% เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร 133 คน คิดเป็น 58.8% ส่วนที่ไม่เคย 22 คน คิดเป็น 14.2% เมื่อพิจารณาจำนวนครั้งที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรต่อสัปดาห์ พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้โปรแกรมต่ำกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ 54 คน คิดเป็น 34.8% 3 – 6 ครั้ง/สัปดาห์ 38 คน คิดเป็น 24.5% มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ 34 คน คิดเป็น 21.9% และ 7 – 10 ครั้ง/สัปดาห์ 29 คน คิดเป็น 18.7%

เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของงานที่ท่านได้จากการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นเพียงข้อเดียว คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเฉพาะข้อ 21 . การใช้โปรแกรมที่หน่วยงาน IT พัฒนาขึ้นจะทำให้หน่วยงานใช้บุคลากรน้อยลง ทำให้สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรลงได้ ที่ได้ระดับความพอใจต่ำที่สุดคือ ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานของโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการเข้าถึงข้อมูลและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นด้านความปลอดภัยของข้อมูล ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน”

ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุที่แตกต่างกันพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านความง่ายในการใช้งานและด้านการเข้าถึงข้อมูลนั้นจะแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน”

เมื่อระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ด้านคุณภาพของงานและด้านความปลอดภัยของข้อมูลนั้นแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน”

เมื่อตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนั้นแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่มีแผนกที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน”

เมื่อปฏิบัติงานอยู่ในแผนกที่แตกต่างกัน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าด้านเวลานั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน”

สมมติฐานที่ 6 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน”

เมื่อมีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่าด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และด้านการเข้าถึงข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ผลการทดสอบพบว่า “บุคลากรที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่มีจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน”

เมื่อจำนวนครั้งที่เข้าใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน พบว่าด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร” สามารถอภิปรายผลจากการวิจัย ได้ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร มีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมทั้ง 2 ด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรใช้โปรแกรมอย่างไม่ถูกต้องตามขั้นตอน

2. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ/รองผู้จัดการ จะมีระดับความพึงพอใจในด้านเวลามากกว่าบุคลากรในตำแหน่งอื่น อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรตำแหน่งผู้จัดการ/รองผู้จัดการ สามารถตรวจงานของผู้ปฏิบัติการภายใต้การดูแลของตนได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (พ.ศ. 2556) ที่ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ที่อยู่แผนก QA / IMS มีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรด้านความง่ายในการใช้งานแตกต่างกับแผนก LRA โดยแผนก QA นั้นมีความพึงพอใจน้อยกว่า อาจมีสาเหตุมาจากลักษณะงานและโปรแกรมการใช้งานของแผนกดังกล่าว มีระดับความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

4. จากการสอบถามนั้นพบว่าด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ได้จากโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร มีภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นเพียงข้อเดียว คือ ข้อที่ 21. ที่ถามถึง “การใช้โปรแกรมที่หน่วยงาน IT พัฒนาขึ้น จะทำให้หน่วยงานของท่านใช้บุคลากรน้อยลง ทำให้สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรลงได้” ที่ได้ระดับความพอใจต่ำที่สุดคือระดับปานกลาง ซึ่งผลเป็นไปตามที่ทางแผนก IT ฝ่ายพัฒนาระบบคาดการณ์ไว้ เพราะว่าโปรแกรมสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้ลดการจ้างบุคลากรลง

5. จากการสอบถามนั้นพบว่าด้านความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร มีภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ

6. จากการสอบถามนั้นพบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งเป็นที่ผลลัพธ์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ดีกว่าเป้าหมายที่ทางแผนกตั้งไว้ เพราะการใช้งานด้วยโปรแกรมนั้น ตามปกติจะทำให้ลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แต่ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาเป็น ระดับพอใจมาก ทางแผนก IT ควรรักษาระดับนี้ไว้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร” สามารถเสนอข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. องค์กรควรเพิ่มการจัดอบรมการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ให้พนักงานทุกคนที่เป็นพนักงานใหม่ และควรมีการวัดผลความรู้ในการใช้งานโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กรในทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการวัดความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลลัพธ์ต่อคุณภาพของงาน

2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นว่า “เครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทมีประสิทธิภาพการทำงานช้า ทำให้การประมวลผลโปรแกรมล่าช้าไปด้วย” ฉะนั้นทางแผนก IT ฝ่ายสนับสนุน ควรมีการจัดรอบการบำรุงรักษา ตรวจสอบเช็คคอมพิวเตอร์ให้ถี่ขึ้นจากเมื่อก่อนปีละครั้ง เป็นปีละ 2 ครั้ง หรือจากมีการอัปเดตความเร็วของหน่วยประมวลผลคอมพิวเตอร์

3. ฝ่ายพัฒนาระบบควรมีการปรับปรุง หรือ ลดขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมที่มีความซับซ้อนลง อาจจะแก้ไขในลักษณะการแตกย่อยขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานโปรแกรมใช้งานได้ง่ายขึ้น ไม่ว่างานนั้นจะซับซ้อนหรือไม่

4. ฝ่ายพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยของข้อมูลต่อไป แต่ถ้าหากจะมีการปรับปรุงความปลอดภัยของโปรแกรม อาจทำได้โดยการเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ใช้งานในเรื่องของความปลอดภัยอย่างละเอียดเพิ่มเติมขึ้น เช่น เรื่องการกำหนดสิทธิ์ของบุคคลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลได้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท เอบีซี จำกัด ต่อโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในองค์กร” พบว่ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับการทดสอบความเข้าใจระบบเพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการอบรมการใช้งานที่ได้จัดไป ว่าผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจระบบมากเพียงไร และควรเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

เอกสารอ้างอิง

สุกุม เฉลยทรัพย์และคณะ. (2555). เทคโนโลยีสารสนเทศ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณศร จันทโสลิท. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วศินี อัมมธรรมพร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้บริการ และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สบโชค วงษ์แสง. (2555). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อุทิศ บำรุงชีพ (2560) ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ , 19 (1) , 146-159.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มิตรธิดา อื้อเพชรพงษ์. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) (รายงานผลการวิจัย). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ .

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุรัตน์ ไชยชมภ. (2555). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กร. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา , 7(1) , 1-14.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2562) การจัดการระบบไอซีทีเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ , 7(2) . 64-76