สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

A STUDY OF EMPLOYEE SATISFACTION IN SERVICE OF COMPUTER DEPARTMENT IN EXEL (THAILAND) COMPANY LIMITED

T058618

กรกฤษณ์ กระแจะ
KARAKIT KRACHACH

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2547

ISBN 974-15-1229-5

วพ.
ก152ก
2547
เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 58618
วัน,เดือน,ปี 27 ม.ค. 2549
.b. 11461093
.i.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

A STUDY OF EMPLOYEE SATISFACTION IN SERVICE OF COMPUTER DEPARTMENT IN EXEL (THAILAND) COMPANY LIMITED

KARAKIT KRACHACH

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2004

ISBN 974-15-1229-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2004
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล(ประเทศไทย)จำกัด
นักศึกษา	นายกรกฤษณ์ กระแจะ
รหัสประจำตัว	42064263
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2547
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล
อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ผศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2547 จำนวน 144 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีจำนวน 57 ข้อ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ทุกด้านและภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	A Study of Employee Satisfaction in Service of Computer Department in Exel (Thailand) Company Limited
Student	Mr. Karakit Krachach
Student ID.	42064263
Degree	Master of Science
Programme	Science Education (Computer)
Year	2004
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Ravewan Shinatrakool
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Peerawut Suwanjan

ABSTRACT

The purpose of this research was study of employee satisfaction in service of computer department in Exel (Thailand) company limited.

The samples in this study were 144 employees in Exel (Thailand) company limited (Head Office) of year 2004. They were selected by stratified random sampling technique.

The research instrument was the questionnaire on 4 aspects of satisfaction for employer in service of computer department. These were the content of Technical, In-house program, Out source application and Network system. The fifty-seven item questionnaire possesses the reliability of 0.95.

The statistical techniques employed in the data analysis process were the frequency distribution, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study revealed the followings :

The satisfaction of employer in Exel (Thailand) company limited (Head Office). Who Staff has worked for computer and get 2004 computer service from computer department were at the moderate level in all aspects.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีเสมอมา และช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนทำให้สามารถจัดทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ผศ.วิสุทธิ์ อธิพรธรรม และ ผศ.กิติพงศ์ มะโน คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อนันตพัฒน์ อนันตชัย คุณนายเชษฐ เร่งรัดกิจ และ นางจินตนา ทิพย์จักษุรัตน์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาของแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนข้อคิดต่าง ๆ อันก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทาง ในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อบุญเรือง-คุณแม่อัจฉรา กระแจะ ผู้เป็นที่เคารพรักยิ่ง รวมทั้งพี่น้องทุกคน ที่ได้ให้ความรัก ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือทุกด้าน ตลอดมา

ขอขอบคุณ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้ให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งพนักงานที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท เอกคอมพิวเตอร์ รุ่น 7.2 และบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวไว้ที่นี้ ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และเป็นกำลังใจผู้วิจัยมาโดยตลอด

เหนือสิ่งอื่นใด คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่ คุณพ่อ คุณแม่ และ ครู-อาจารย์ ทุกท่าน ด้วยความเคารพรักยิ่ง

กรกฤษณ์ กระแจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... II

กิตติกรรมประกาศ..... III

สารบัญ IV

สารบัญตาราง VI

สารบัญภาพ VII

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการวิจัย 4

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 4

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 6

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 19

2.3 การวัดความพึงพอใจของงาน..... 22

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด..... 25

2.5 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์..... 28

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 34

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 34

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 35

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 39

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 42

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 48

5.1 สรุปผลการวิจัย 48

5.2 อภิปรายผล 50

5.3 ข้อเสนอแนะ 51

บรรณานุกรม 52

ภาคผนวก 56

ภาคผนวก ก แบบสอบถามประกอบการวิจัย 57

ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเป็นรายข้อ 67

ประวัติผู้เขียน 72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 การวัดความพึงพอใจในงาน โดยใช้เครื่องมือวัดมาตราส่วนประเมินค่าต่าง ๆ 24

2.2 แสดงจำนวนประชากรพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำแนกตามแผนก 27

3.1 จำนวนพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่เป็นประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก 38

4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ และแผนกที่ทำงาน 43

4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด 45

4.3 ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ 46

ข.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเทคนิค (รายข้อ) 68

ข.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโปรแกรมภายใน (รายข้อ) 69

ข.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโปรแกรมภายนอก (รายข้อ) 70

ข.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านระบบเครือข่าย (รายข้อ) . 71

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ 7

2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการ 9

2.3 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองตามความต้องการของทฤษฎี ERG 13

2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ 4 ทฤษฎี 18

2.5 โครงสร้างการบริหารงานภายในแผนกคอมพิวเตอร์
บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด 26

3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามตามที่ใช้ในการวิจัย 38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในขณะนี้ ประเทศไทยมีวิวัฒนาการของการพัฒนา ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมือง และการปกครอง ซึ่งล้วนมีความต้องการข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็ว เป็นผลให้คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาท และคาดว่าจะทวีบทบาทขึ้นเป็นลำดับ (ปรมา เจริญนพคุณ. 2544 : 1)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมาก ทั้งในเรื่องความเร็ว ประสิทธิภาพและปริมาณ องค์กรใดที่มีความสามารถมากกว่าบริษัทอื่นย่อมได้เปรียบในการดำเนินทางธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม ถ้าแม้องค์การจะมีแผนกคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่โตสักเพียงใด ถ้าหากขาดบริการที่ดีและทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว ก็ไม่สามารถ อำนวยประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า การจัดหาทรัพยากรและการจัดบริการคอมพิวเตอร์ จึงต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ การศึกษาและรู้ความต้องการของผู้ใช้นี้ถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงาน มิฉะนั้นระบบงาน จะประสบความล้มเหลวในการจัดผลผลิตและบริการ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกโดยรวมที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงเสร้างสรรค์และเป็นผลดีต่อตนเอง เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฝันอุปสรรค์ต่าง ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ (ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์. 2538 : 1) ดังนั้น ในการทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การ ต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ เพราะความพึงพอใจส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรที่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การอีกด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 142)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ บริการ (จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544 : 15)

ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองบริการที่ถูกใจ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสุงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจ กลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป ธุรกิจบริการก็จะประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ (จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544 : 13)

บริษัท เอ็กเซล จำกัด เป็นองค์กรผู้นำของโลกในด้านการจัดการโซ่อุปทานให้บริการแก่ลูกค้าในการเป็นทางเลือกที่กว้างขวางในการผลิตสินค้าและอุตสาหกรรมค้าปลีก โดยเป็นผู้มีความเข้าใจการจัดการโซ่อุปทานที่สมบูรณ์ด้วยการออกแบบ และให้คำปรึกษาด้านการขนส่งสินค้า การบริหารคลังสินค้า และการกระจายสินค้า โดยให้บริการผ่านการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและการส่งเสริมการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บริษัท เอ็กเซล จำกัด มีสำนักงาน 1,600 แห่ง ใน 120 ประเทศ โดยมีบริษัทแม่ที่ประเทศอังกฤษ

บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย 1 สำนักงานใหญ่ 7 สำนักงานย่อย มีพนักงานทั่วประเทศ จำนวน 1,434 คน ที่สำนักงานใหญ่ มีพนักงานประจำ จำนวน 300 คน เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2532 จนถึงปัจจุบัน มีหน่วยการทำงานประกอบด้วยกันหลายแผนก และในแต่ละแผนกได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานและเชื่อมต่อด้วยระบบเครือข่าย

แผนกคอมพิวเตอร์ในบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการทำงานของแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานโดยรวมของบริษัทดำเนินไปโดยราบรื่น โดยแผนกคอมพิวเตอร์มีหน้าที่หลักๆ 4 ด้านคือ การให้บริการในด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย

การให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ของบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แผนกคอมพิวเตอร์ได้จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อบริการแก่พนักงานบริษัท โดยคาดหวังว่า ทรัพยากรที่มีอยู่นี้จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งความเข้าใจนี้อาจจะไม่ถูกต้องนัก แต่ถ้าหากแผนกคอมพิวเตอร์ต้องการทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้แล้ว บริษัทควรจะได้มีการศึกษาอย่างจริงจัง เพราะการศึกษาผู้ใช้บริการเป็นกิจกรรมขั้นต้นในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

จากเหตุผลและข้อมูลดังที่กล่าวมา ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ จึงทำให้การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์แก่ความต้องการของพนักงานมีมากขึ้น ประกอบกับแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ยังไม่เคยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในปรับปรุงและระบบการให้บริการคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำโครงสร้างการบริหารงานแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้านตามขอบข่ายงานของแผนกคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ด้านเทคนิค
2. ด้านโปรแกรมภายใน
3. ด้านโปรแกรมภายนอก
4. ด้านระบบเครือข่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 จำนวน 231 คน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 จำนวน 144 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้แผนกเป็นตัวแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Robert V. Krejcie และ Earyle W. Morgan.

1.4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดความหมายของคำต่างๆที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อการให้บริการที่ได้รับจากแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ว่าบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใดในการบริการ 4 ด้านคือ

1.1 ด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการ ให้คำแนะนำปรึกษา และซ่อมบำรุง ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่แผนกคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้กับพนักงาน ในแผนกต่างๆ

1.2 ด้านโปรแกรมภายใน หมายถึง การให้บริการ จัดหาโปรแกรมสำนักงาน โปรแกรมสำเร็จรูป และสร้างโปรแกรมประยุกต์ตามความต้องการของแผนกต่างๆ

1.3 ด้านโปรแกรมภายนอก หมายถึง การให้บริการ ศึกษาวิเคราะห์ ควบคุมดูแล กำกับติดตาม การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ที่สร้างจากภายนอก ตามความต้องการของแผนกต่างๆ

1.4 ด้านระบบเครือข่าย หมายถึง การให้บริการ ในการวางระบบ ดูแล ซ่อมบำรุงเครือข่าย รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิคส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ทำงานในสำนักงานของบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2547 ยกเว้นพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์

3. บริษัท หมายถึง บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

2.1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด และแผนกคอมพิวเตอร์

2.5 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย คือ ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2544 : 19)

2.1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

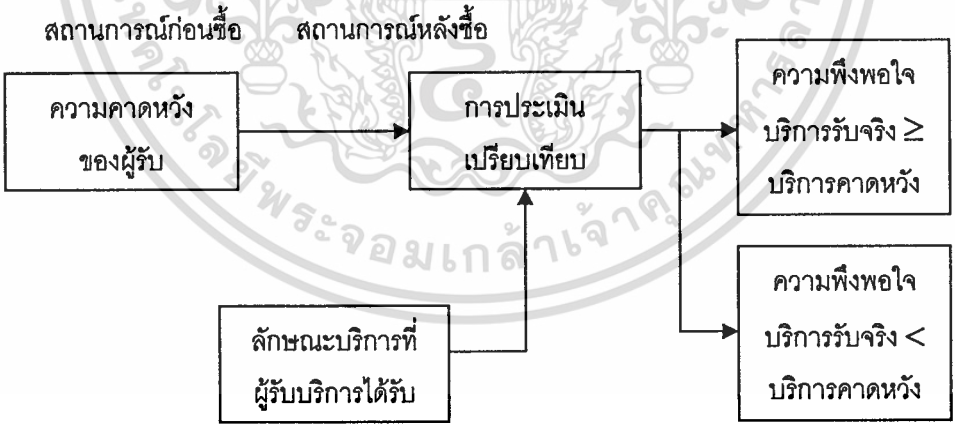
ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

(2) ความหมายที่ยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย Oliver (อ้างใน จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544 : 13) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า



ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 59) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ดัดแปลง เผยแพร่ หรือแสวงหาประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Gilmer (1971 : 253) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผลของทัศนคติที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รู้สึกว่าได้รับความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องเมื่อทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

Morse (1958 : 27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในกิจกรรม

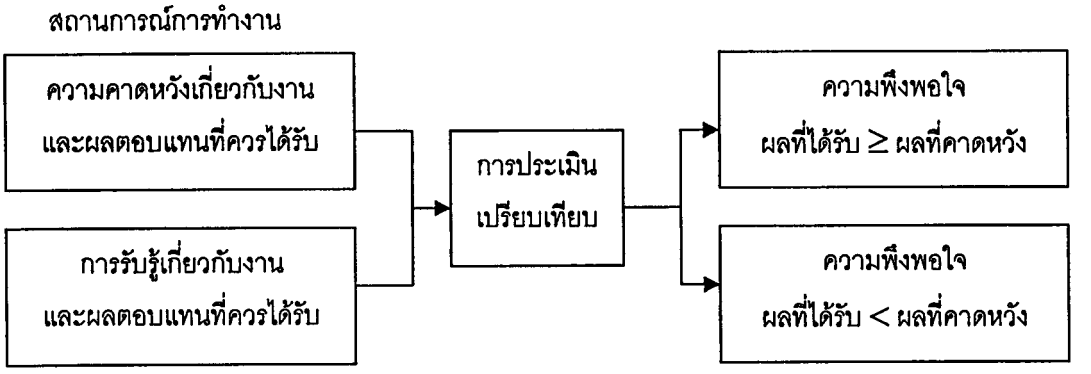
Locke (1976 : 1300) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

Porter *et. al.* (1975 : 53) ให้นิยามว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับ

Cranny *et. al.* (1992 : 1) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าควรจะได้รับ

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ใน

2.1.2 **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พอสรุปได้ดังนี้

2.1.2.1 **ทฤษฎีการจูงใจของ** Maslow (Maslow's General Theory of Human Motivation)

Maslow (อ้างใน เปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526 : 34) ได้เขียนทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นที่ 2 แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละบุคคลจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องและบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้ต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นแตกต่างกัน และความต้องการตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองในลำดับต้น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2.2 **ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ** McGregor (Theory X and Theory Y Assumption)

McGregor (อ้างในธงชัย สันติวงศ์ 2519 : 396) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยี แมสซาจูเซทท์ (Massachusette Institue of Technology) ซึ่งเป็นนักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้เขียนหนังสือ "The Human Side of Enterprise" ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ จะพยายามแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานเสร็จตามวัตถุประสงค์

3) คนโดยส่วนเฉลี่ย ชอบให้มีผู้คอยแนะนำ ชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกัน มนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้วิธีการบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อนทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน

2) การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กร

2.1.2.3 **ทฤษฎี ERG ของ** Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

Alderfer (อ้างใน สมยศ นาวีการ. 2537 : 307) ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของ Maslow เสียใหม่ให้เป็นความต้องการสามระดับ (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (2) ความต้องการสัมพันธ์ และ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต

Alderfer เห็นด้วยกับ Maslow ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิต ถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้น Alderfer เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายใน การตอบสนองความต้องการของพวกเขานั้นคือ พวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับ Maslow เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการ การเจริญเติบโตอาจจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลง

(1) **ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่** (Existence Needs)

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของ Maslow ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

(2) **ความต้องการความสัมพันธ์** (Relatedness Needs)

ความต้องการความสัมพันธ์ คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

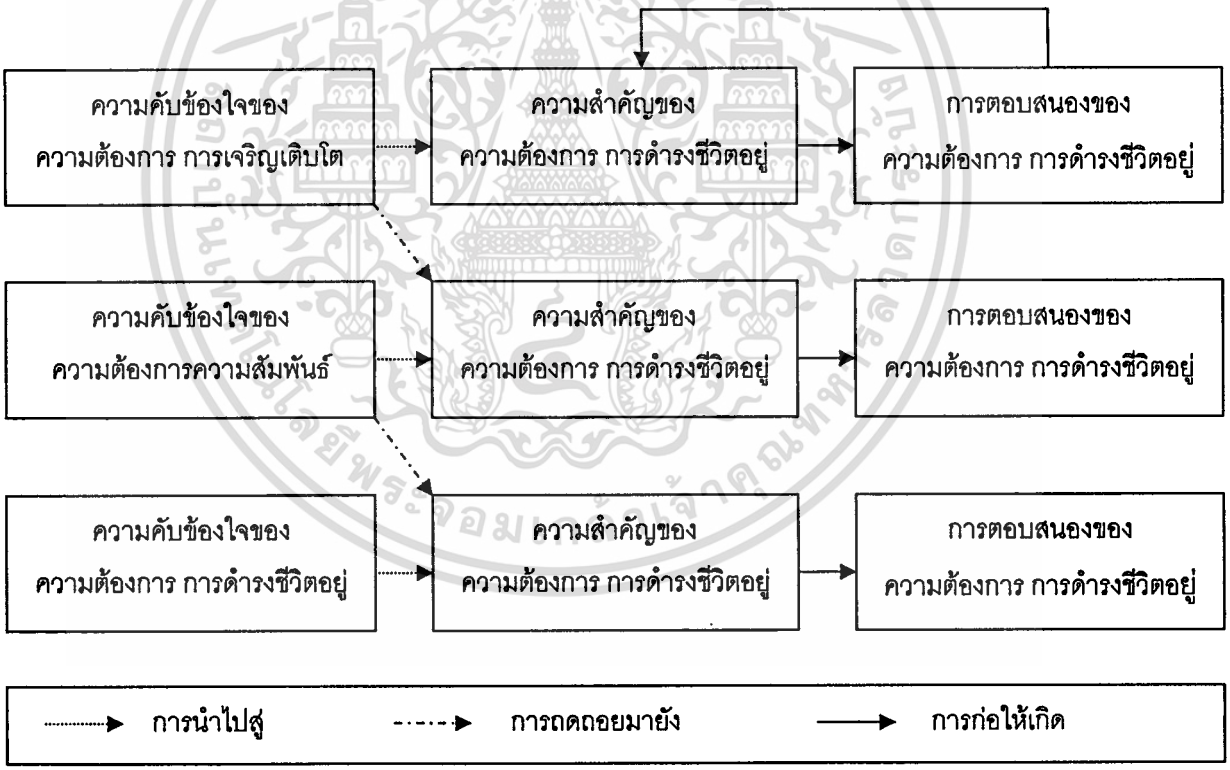
(3) **ความต้องการการเจริญเติบโต** (Growth Needs)

ความต้องการการเจริญเติบโต คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจริญเติบโต จะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิต ของ Maslow

ความแตกต่างที่สำคัญสองอย่างระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ ประการแรกทฤษฎีลำดับความต้องการจะอยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) นั่นคือบุคคลจะเดินหน้าไปยังระดับความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้ถูกตอบสนองแล้ว ภายในอีกด้านหนึ่งทฤษฎี ERG จะไม่เพียงแต่อยู่บนพื้นฐานแต่อยู่พื้นฐานของหลักความพอใจ-ความก้าวหน้าเท่านั้น แต่จะอยู่บนพื้นฐานของหลักความคับข้องใจ-การถดถอย (Frustration Regression Principle) อีกด้วย หลักความคับข้องใจ-การถดถอยจะอธิบายถึงสถานการณ์ที่ความต้องการระดับสูงยังไม่ได้ถูกตอบสนอง หรือคับข้องใจและความต้องการจะมุ่งไปที่ความต้องการระดับต่ำลงมามากขึ้น ตัวอย่างต่อไปนี้ จะแสดงให้เห็นว่าความต้องการคับข้องใจของความต้องการการเจริญเติบโต จะทำให้เกิดความต้องการความสัมพันธ์มากขึ้น



ภาพที่ 2.3 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แม้ว่าทฤษฎี EGR จะสันนิษฐานว่าพฤติกรรมที่ถูกจูงใจจะดำเนินไปตามลำดับความต้องการเหมือนกับ ทฤษฎีของ Maslow จะมีความแตกต่างที่สำคัญอยู่สองอย่าง

ประการแรกทฤษฎี ERG จะรวมเอาหลักความคับข้องใจ-การถดถอยที่ขาดไปจากทฤษฎีของ Maslow เข้าไว้ด้วย Maslow ยืนยันว่าบุคคลยังคงอยู่ ณ ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าความต้องการนั้นได้ถูกตอบสนอง ในทางกลับกันทฤษฎี ERG เสนอแนะว่าความต้องการนั้นยังคงไม่ได้ถูกต้องตอบสนอง บุคคลจะคับข้องใจ ถดถอยลงมายังความต้องการระดับที่ต่ำลงมา และเริ่มต้นมุ่งความต้องการระดับต่ำลงมาอีกครั้งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คนงานแต่ก่อนนี้ที่ถูกจูงใจด้วยเงิน (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) อาจจะเพียงแต่ได้รับการขึ้นเงินเดือนเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการนั้นได้ สมมติว่าเขาได้พยายามจะสร้างมิตรภาพมากขึ้นเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ ถ้าด้วยเหตุผลบางอย่าง เขาพบว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะกลายเป็นเพื่อนที่ดีกับบุคคลอื่นภายในสถานที่ทำงาน เขาอาจคับข้องใจ ถดถอย และถูกจูงใจให้เพิ่มรายได้มากขึ้น

ความแตกต่างที่สำคัญอย่างที่สองคือทฤษฎี ERG ชี้ให้เห็นว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน เราพบว่าบุคคลสามารถถูกจูงใจพร้อมกันไปด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับความต้องการทางสังคม (ความต้องการการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคลผู้ต้องการอาจจะแสวงหาโอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ (ความต้องการการเจริญเติบโต) ก่อนที่จะกังวลใจกับความต้องการเช่นความหิว (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่)

Alderfer ยืนยันว่าเราสามารถมุ่งความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในขณะเดียวกัน ความต้องการระดับต่ำไม่จำเป็นต้องถูกตอบสนองอย่างดี ก่อนที่เราจะมุ่งความสนใจของเราไปยังความต้องการระดับสูงได้ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ได้ยกเลิกอาหารเที่ยงไปและรู้สึกหิวอย่างมากอาจจะยังคงมุ่งที่การแก้ปัญหาที่ท้าทายของลูกค้าอยู่ ในอีกทางหนึ่ง ณ เวลาหนึ่ง ความหิวอาจจะขัดขวางพยายามที่จะแก้ปัญหาของพนักงานได้

2.1.2.4 **ทฤษฎีสองปัจจัย** (Motivators Factors and Hygiene Factors)

Federick Herzberg (Hygiene Factors จาก University of Utah) ได้นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Herzberg (1959 : 113) ได้เพิ่มเติมจากแนวคิดของ Frederick W. Taylor และทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ Abraham H. Maslow โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในตัวบุคคลนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะเฉพาะตน Herzberg ศึกษาว่าคนเราต้องอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนเราต้องการความสุขจากการทำงานนั่นคือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน (Motivators) กับปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two-Factor Theory of motivation) โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประการ คือ

(1) **ปัจจัยจูงใจ** (Motivator Factors)

เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่จำเป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

3) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับการได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้า โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถในการทำจะเพิ่มพูนความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) **ปัจจัยค้ำจุน** (Hygiene Factors)

บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1) เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

6) การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

7) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

8) สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

9) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็ม หรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย หรือ "ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน" (Motivation Hygiene Theory)

2.1.2.5 **ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ** McClelland

ความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่า ความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการคือ (1) ความต้องการอำนาจ (2) ความต้องการความผูกพัน (3) ความต้องการความสำเร็จ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุมบุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุดชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

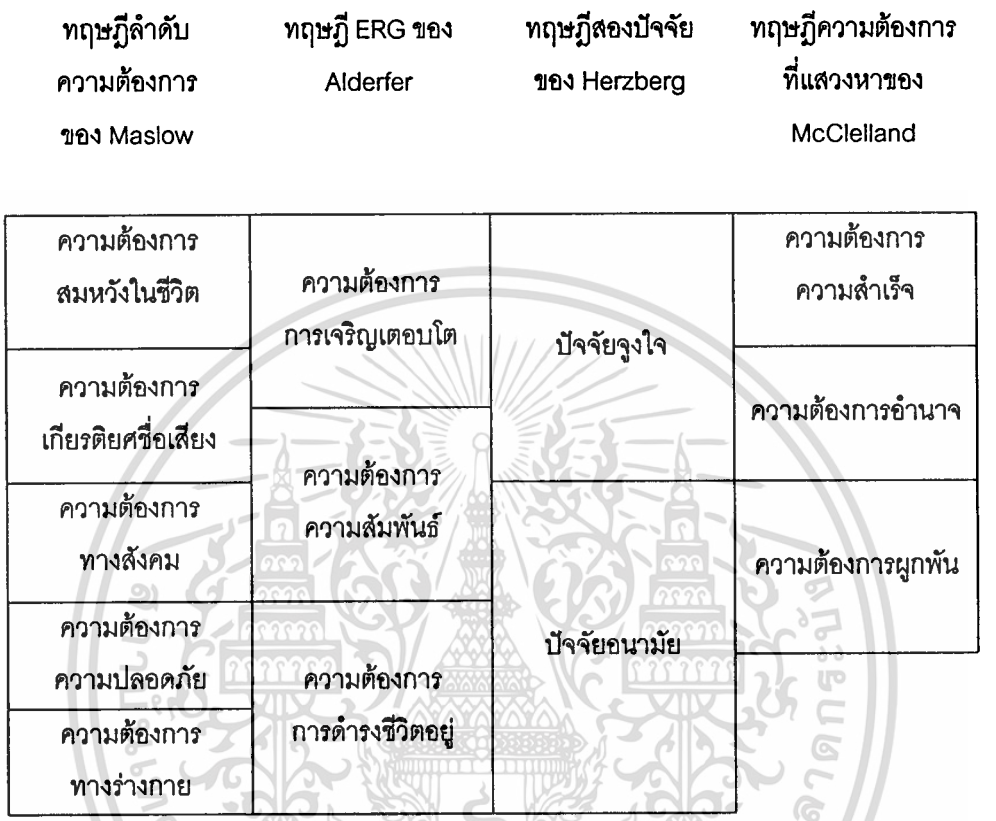
(2) ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์ในสังคม พอใจในการให้ความช่วยเหลือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

(3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนะชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

58618

ลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2537 : 253)



ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ 4 ทฤษฎี

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า แต่ละทฤษฎีต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกันและมีความเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในสถานการณ์ที่ต่างกัน Cherrington (อ้างในนงนุช โรจนเลิศ และ วรรณี ต.ตระกูล. 2547) [Online] สรุปว่า ทฤษฎีของ Maslow เป็นทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการจูงใจเฉพาะลักษณะทางกายภาพไม่ครอบคลุมลักษณะทางจิตใจ ทฤษฎีของ McClelland และทฤษฎีความเท่าเทียม เหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ทางเศรษฐกิจ และความสำเร็จขององค์กร ส่วนทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางจิตใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีการศึกษาและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

Davis (1951 : 578) ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรว่า ถ้าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง (High Morale) สมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธาเชื่อมั่นในองค์กรอย่างมาก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ความร่วมมือแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจและมีความเสียสละ มีการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวบ่อยครั้ง ในด้านการปฏิบัติงานก็มีปริมาณงานสูงและมีประสิทธิภาพโดยใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานต่ำ (Low Morale) สมาชิกจะไม่ชอบการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความรู้สึกทอดทิ้งไม่ได้รับสิทธิที่เขาควรจะได้ รู้สึกท้อแท้และยุ่งยากใจ ขวัญจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

Ghiselli and Brown (1955 : 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าผู้ประกอบอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีความสะดวกสบายเหมาะสมแก่สภาพการปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ พบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับอายุอื่น ๆ

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษอื่น ๆ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับคน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน จะมีผลต่อความพึงพอใจของคนงาน

Harrell (1964 : 260) ได้พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ ที่สำคัญและควรพิจารณา คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 หรือ 8 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ และสิ่งอื่น ๆ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

2.5 ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์กรขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบทางด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

Ovard (1966 : 214) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ คือ

1. ปัจจัยทางด้านวัตถุ ได้แก่ เงินเดือน การลาป่วย การประกันทางเวชกรรมและการพยาบาล ระเบียบวาระการพ้นจากงาน สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้ และการบริการตลอดจนถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจ

2. ปัจจัยทางด้านมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ อันเป็นวิธีการจัดงานแผนใหม่ตามแนวมนุษย์สัมพันธ์ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่เป็นพิเศษ

Gilmer *et. al.* (1967 : 380) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิงและ

เอกสารนี้เป็นเอกสาร... ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ การนิเทศที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีงานมีงานวิจัยหล่ายอย่างที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ (2522 : 34) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 320) ได้สรุปปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 2 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 332) ได้เสนอแนะถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน

3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน

4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน

5. ให้คนทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

6. จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำอยู่เสมอ

7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลานานพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี

9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม

10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น

13. ให้ทุกคนรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ

14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร

จากการศึกษาสรุปได้ว่า หลักสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของคนงาน นโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน และรู้จักเทคนิคการบริหารที่เหมาะสม

2.3 การวัดความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่เกี่ยวกับงานซึ่งอาจเป็นเจตคติทางบวก หรือทางลบก็ได้ แม้ว่าคนเราจะมีเจตคติต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการทำงานมากมายก็ตาม แต่การที่จะวัดเจตคติ ดังกล่าวเป็นเรื่องค่อนข้างยาก เพราะเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ หรือแม้จะสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมก็ตาม แต่การสรุปเจตคติจากพฤติกรรมก็มีโอกาสผิดพลาดได้ง่ายเช่นกัน นอกจากนี้ การวัดเจตคติจากการตีความคำพูดของคนที่เราต้องการวัด พบว่า คนอาจเปิดเผยสิ่งที่เป็นเจตคติเพียงบางส่วน โดยส่วนใหญ่จะถูกเก็บเป็นความลับส่วนตัว หรือแม้ผู้นั้นเต็มใจที่จะเปิดเผยแต่ด้วยเหตุที่เจตคติเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนจึงยากที่จะถ่ายทอดออกมาได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นงนุช โรจนเลิศ และวรรณี ต.ตระกูล (2547) [Online] กล่าวว่า การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรก เป็นการศึกษาตามความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่าง ๆ การวัดความพึงพอใจในงานเป็นกการศึกษาเจตคติเฉพาะที่มีองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (Component) ย่อย ๆ ของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะแนว ทัศนคติต่อการทำงาน เป็นต้น การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกองค์ประกอบ

แนวทางที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (Overall Satisfaction) ของบุคคล ประสบการณ์ในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดีเป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่ประสบการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ไม่ดี มีค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสบการณ์ในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้เป็นการศึกษาผลรวมของมวลประสบการณ์ที่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่ท้าทายต่อนักสังคมศาสตร์ ให้เกิดความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานได้อย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรงแม่นยำสูงและมีความน่าเชื่อถือได้ขึ้นหลายวิธี ทั้งที่อยู่ในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบสอบถาม (Questionnaires) การใช้กรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents) และการสัมภาษณ์ เป็นต้น

2.3.1 **มาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถาม** (Rating Scale and Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายในการวัดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถามโดยมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ที่ผู้ตอบให้ตามลำดับค่าน้ำหนักของแต่ละตัวเลือกจนครบทุกตัวเลือก เครื่องมือวัดในลักษณะนี้มีหลายแบบซึ่งเรียกชื่อต่างกัน ดังตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 การวัดความพึงพอใจในงาน โดยใช้เครื่องมือวัดมาตราส่วนประเมินค่าต่าง ๆ

ดัชนีบ่งชี้งาน (Job Descriptive Index, JDI)	แบบสอบถามความพึงพอใจของมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)	แบบสอบถามความพึงพอใจค่าตอบแทน (Pay Satisfaction Questionnaire, PSQ)
ตอบ "ใช่" "ไม่ใช่" หรือ "?" สำหรับข้อความต่อไปนี้ *ลักษณะของงานเอง (Work itself) _____ค่อนข้างจำเจ _____น่าพึงพอใจ _____ดี * โอกาสก้าวหน้า (promotion) _____เส้นทางตัน _____ก้าวหน้าน้อย _____โอกาสก้าวหน้าดี ฯลฯ	โปรดระบุระดับความพอใจในงานของท่านในแต่ละประเด็นต่อไปนี้ โดย 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง 2 = ไม่พอใจ 3 = พอประมาณ 4 = พอใจ 5 = พอใจอย่างยิ่ง _____ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ _____ได้รับอำนาจ _____นโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัท _____ความมีอิสระ _____การควบคุมและมนุษย์สัมพันธ์ ฯลฯ	โปรดระบุระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนปัจจุบันของท่านในแต่ละประเด็นต่อไปนี้ โดย 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง 2 = ไม่พอใจ 3 = พอประมาณ 4 = พอใจ 5 = พอใจอย่างยิ่ง * ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน _____ค่าตอบแทนปัจจุบัน _____ระดับเงินเดือน * ความพึงพอใจกับการขึ้นเงินเดือน _____เพิ่มขึ้นตามปกติ _____วิธีการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ฯลฯ

ส่วนเครื่องมือวัด MSQ เป็นวิธีที่ให้ผู้ตอบระบุระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของงาน เช่น ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ถ้าได้คะแนนมากแสดงว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

สำหรับเครื่องมือวัด PSQ แตกต่างไปจากเครื่องมือวัด 2 แบบแรกตรงที่มีความแคบกว่า เพราะเจาะจงเรื่องเงินเดือนค่าตอบแทนผูกพันกับความพึงพอใจ โดยเครื่องมือ PSQ จะวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับเงินเดือนค่าตอบแทน เช่น ระดับเงินเดือน การขึ้นเงินเดือน หรือเพิ่มค่าตอบแทน การให้ผลประโยชน์ตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ โครงสร้างและการบริหารระบบเงินเดือนค่าตอบแทน เป็นต้น

2.3.2 **การใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ** (Critical Incidents)

เป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในงาน โดยให้ผู้ตอบเขียนบรรยายถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดกับตน ซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องาน จากนั้นผู้เชี่ยวชาญจะนำคำบรรยายดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อหาเจตคติที่ซ่อนเร้นอยู่ออกมา ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานส่วนใหญ่เขียนบรรยายถึงสิ่งที่ถูกปฏิบัติไม่ดีระหว่างปฏิบัติงานจากผู้นิเทศงาน หรือ พนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรยายชมผู้นิเทศงานที่เข้าช่วยเหลือทันทีที่พนักงานประสบปัญหา ก็แสดงว่ารูปแบบและวิธีการนิเทศงานมีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน

2.3.3 **เทคนิคการสัมภาษณ์และการประชุมแบบเผชิญหน้า** (Interviews and Confrontation Meetings)

เทคนิคนี้ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจในงาน ด้วยการสัมภาษณ์พูดคุยแบบสองต่อสองกับพนักงานอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบเจตคติอย่างลุ่มลึกมากกว่าวิธีการให้ตอบแบบสอบถาม แต่ต้องเลือกคำถามสัมภาษณ์อย่างรอบคอบพร้อมทั้งมีระบบการบันทึกคำตอบที่ดี จะช่วยให้ผู้ถามทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ของเจตคติที่เกี่ยวกับการทำงานได้ชัดเจนแม่นยำขึ้น

บางครั้งการสัมภาษณ์อาจทำเป็นหมู่ก็ได้โดยให้กลุ่มพนักงานมาร่วมอภิปรายถึงคำร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือนร้อนของตน รูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มเช่นนี้เรียกว่า การประชุมแบบเผชิญหน้า ซึ่งถ้าผู้ดำเนินการมีความเชี่ยวชาญและสร้างบรรยากาศได้ดีจนผู้เข้าประชุมรู้สึกเป็นกันเอง กล้าพูดซักถามอย่างอิสระโดยต้องแน่ใจว่าจะไม่มีผลกระทบด้านลบต่อตนแต่อย่างใด ก็จะทำให้ทราบข้อมูลซ่อนเร้นที่กระทบต่อความพึงพอใจในงานเปิดเผยออกมาจะช่วยให้การแก้หรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นทำได้ทันท่วงทีตั้งแต่ต้น ดังนั้นการใช้เทคนิคการประชุมแบบเผชิญหน้าจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ตอบพูดความจริงมีความซื่อสัตย์ต่อกันและสามารถระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา ด้วยเหตุนี้การได้รับความร่วมมือคือจุดสำคัญของความสำเร็จ นอกจากนี้ต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะตัวพนักงาน การบันทึกข้อมูลต่างๆ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบจึงเป็นวิธีที่ดี และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น

ความพึงพอใจในงาน เป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่เกี่ยวกับงานซึ่งอาจเป็นเจตคติทางบวกหรือทางลบ ก็ได้ ความพึงพอใจในงานสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เช่น แบบ JDI แบบ MSQ และแบบ PSQ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents) เทคนิคการสัมภาษณ์และการประชุมแบบเผชิญหน้า เป็นต้น

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด และแผนกคอมพิวเตอร์

2.4.1 บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

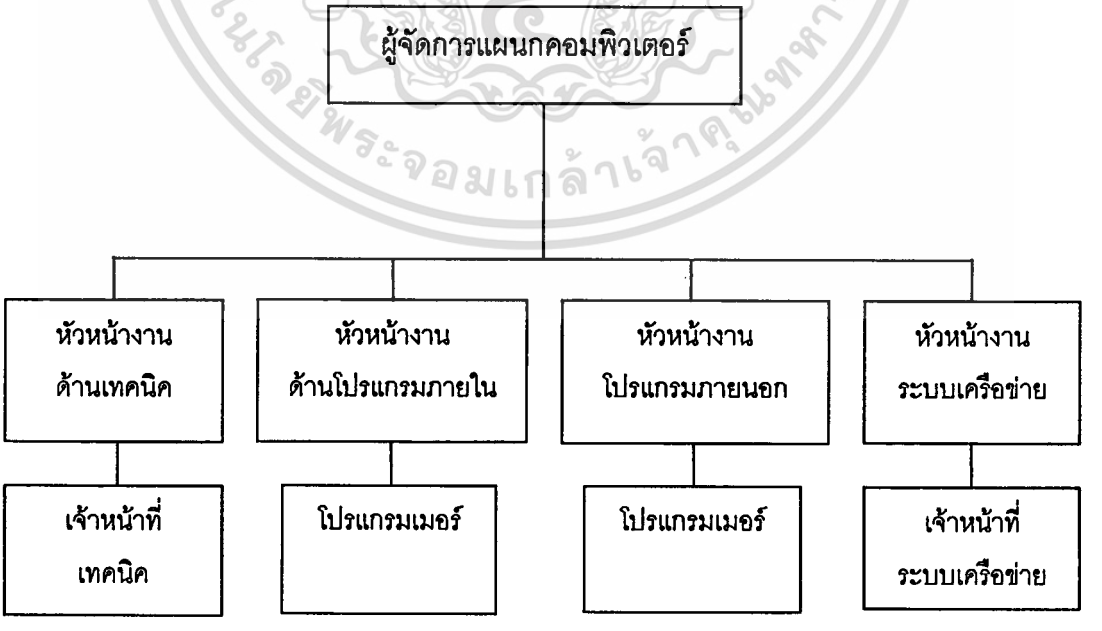
บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2532 อันเป็น 1 ใน 172 สาขาทั่วโลกในเครือของ Exel PLC แห่งประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นองค์กรทางธุรกิจที่ให้บริการ รับ-ส่งสินค้าทั้งทางเรือและทางอากาศ รวมทั้งยังเป็นศูนย์กระจายสินค้าให้แก่ผู้ผลิตหลายราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการการลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Airfreight) บริการศูนย์ปฏิบัติการ ณ สำนักงานของผู้ขาย (Vendor Hub) บริการ การถือสินค้าคงคลัง (Inventory Program) บริการ การจัดการวัสดุได้แก่ วัตถุดิบ ส่วนประกอบย่อย ชิ้นส่วนในการผลิตสินค้าระหว่างทำและวัสดุที่ใช้ในการบรรจุภัณฑ์ (Material Management) บริการตรวจสอบสินค้า (Inspection) บริการคัดเลือกสินค้า (Picking) บริการปรับผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ (Localization) บริการหีบห่อ (Packing) บริการรวมสินค้าในการขนส่ง (Merge In Transit) บริการสั่งซื้อสินค้า (Order Management) บริการดำเนินพิธีการศุลกากร (Customs Brokerage) เป็นต้น

บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โดยแบ่งสายงานการบริหาร เป็น 10 แผนกหลักๆ คือ (1) แผนกทรัพยากรบุคคล (2) แผนกบัญชี (3) แผนกการตลาด (4) แผนกปฏิบัติการ (5) แผนกสินค้าขาเข้า (6) แผนกสินค้าขาออก (7) แผนกสินค้าทางเรือ (8) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (9) แผนกพิธีการศุลกากร และ (10) แผนกคอมพิวเตอร์ ซึ่งในแต่ละแผนก จะแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยต่างๆ แต่ละแผนกไม่เหมือนกัน เพื่อความเหมาะสมในการบริหารของแต่ละแผนก ในที่นี้ผู้วิจัยขอกล่าวเฉพาะแผนกคอมพิวเตอร์

แผนกคอมพิวเตอร์ ของบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด มีโครงสร้างการบริหารงานโดยแบ่งงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารงานแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนกคอมพิวเตอร์ ของบริษัท มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแผนกต่างๆ ของบริษัทดังนี้

(1) ด้านเทคนิค มีหน้าที่ ให้คำแนะนำ ปรึกษา และซ่อมบำรุง ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพวง และติดตั้งโปรแกรม พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานแผนกต่างๆ

(2) ด้านโปรแกรมภายใน มีหน้าที่ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้เฉพาะงานของแผนกต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน ภายในบริษัท ให้เกิดประสิทธิภาพ

(3) ด้านโปรแกรมภายนอก มีหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ ควบคุม ดูแล กำกับ ติดตามการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่สั่งสร้างจากภายนอก เพื่อรองรับระบบงานของลูกค้า

(4) ด้านระบบเครือข่าย มีหน้าที่ วางระบบเครือข่าย ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) พร้อมทั้ง ซ่อมบำรุง ให้ใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการสำรวจ จำนวนพนักงานของบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ. 2547 มี จำนวน 240 คน รายละเอียดดังตาราง 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำแนกตามแผนก

แผนก	ประชากร (คน)
แผนกทรัพยากรบุคคล	16
แผนกบัญชี	44
แผนกการตลาด	65
แผนกปฏิบัติการ	12
แผนกสินค้าขาเข้า	24
แผนกสินค้าขาออก	22
แผนกสินค้าทางเรือ	21
แผนกลูกค้าสัมพันธ์	18
แผนกประสานสายการบิน	9
แผนกคอมพิวเตอร์	9
รวม	231

ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์

การที่คอมพิวเตอร์จะสามารถทำงานได้นั้น คอมพิวเตอร์จะต้องประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกัน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ธนชีพ พีระธรณิศร์ และไชยเจริญ ยั่งยืน (2542 : 4) ได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์เป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และ พีเพิลแวร์ (Peopleware)

ฉัตรชัย กางกั้น และอรรณพ กางกั้น (2540 : 7) ได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์เป็น 6 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูล (Data) วิธีการปฏิบัติงาน (Procedure) บุคลากรทางคอมพิวเตอร์ (Peopleware) และเครือข่ายการสื่อสาร (Communication)

สานิต กายาผาดและคณะ (2542 : 26) ได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์เป็น 6 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, บุคลากร, ข้อมูล, ระเบียบ คู่มือ และมาตรฐาน และระบบสื่อสารข้อมูล

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์แบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และ พีเพิลแวร์ (Peopleware) ดังนี้
(ธนชีพ พีระธรณิศร์ และไชยเจริญ ยั่งยืน. 2542 : 5 ; Kenneth C. Laudon. 2000 : 160)

2.5.1 **ฮาร์ดแวร์** (Hardware) หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถมองเห็นด้วยตาและสามารถจับต้องได้ แบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ตามลักษณะการทำงานได้ 4 หน่วย คือ

2.5.1.1 หน่วยรับข้อมูล (Input Unit)

หน่วยรับข้อมูล ทำหน้าที่รับข้อมูลและคำสั่งต่าง ๆ จากผู้ใช้เข้าสู่หน่วยความจำ โดยการเปลี่ยนข้อมูลหรือคำสั่งต่าง ๆ เป็นรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจได้ เพื่อนำไปประมวลผล ประกอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่ แป้นพิมพ์ เมาส์ จอยสติก สแกนเนอร์ เป็นต้น ซึ่งเราเรียกอุปกรณ์ที่ใช้รับข้อมูลและคำสั่งนี้ว่า อุปกรณ์รับข้อมูล (Input Devices)

2.5.1.2 หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit หรือ CPU)

หน่วยประมวลผลกลาง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการควบคุมการทำงานของระบบ โดยการนำข้อมูลมาประมวลผล ทำการคำนวณ หรือเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งเปรียบการทำงานของหน่วยประมวลผลกลางได้กับสมองของมนุษย์ หน่วยประมวลผลกลาง แบ่งออกได้เป็น 2 หน่วยย่อย คือ

(1) หน่วยควบคุม (Control Unit) ทำหน้าที่ในการดึงคำสั่ง และควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) หน่วยคำนวณและตรรกะ (Arithmetic and Logic Unit หรือ ALU) ทำหน้าที่ในการโยกย้ายข้อมูล การคำนวณทางคณิตศาสตร์ และการเปรียบเทียบข้อมูล โดยนำคำสั่งต่าง ๆ ที่เก็บไว้ในหน่วยความจำมาทำการคำนวณ

2.5.1.3 หน่วยแสดงผล (Output Unit)

หน่วยแสดงผล ทำหน้าที่แสดงผลลัพธ์ได้จากการประมวลผลแสดงผลออกมาทางหน้าจอภาพหรือออกมาทางกระดาษ ได้แก่ จอภาพ (Monitor) เครื่องพิมพ์ (Printer) และพล็อตเตอร์ (Plotter) เป็นต้น ซึ่งเราเรียกอุปกรณ์ที่ใช้แสดงผลลัพธ์นี้ว่า อุปกรณ์แสดงผล (Output Devices)

2.5.1.4 หน่วยความจำ (Memory Unit)

หน่วยความจำ ทำหน้าที่เก็บข้อมูล คำสั่งและโปรแกรมต่าง ๆ หน่วยความจำมี 2 ประเภท คือ

(1) หน่วยความจำหลัก (Main Memory) คือ หน่วยเก็บข้อมูลที่มีความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสูง การคำนวณ คำสั่งที่ใช้กับโปรแกรม จะถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำนี้ หน่วยความจำหลัก มี 2 ชนิด คือ หน่วยความจำ ROM (Read Access Memory) และหน่วยความจำ RAM (Random Access Memory)

(2) หน่วยความจำสำรอง Secondary Storage) คือ หน่วยที่เก็บบันทึกข้อมูลไว้เพื่อใช้ในการประมวลผลครั้งต่อไป ได้แก่ แผ่นดิสก์ (Floppy Disk) ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ซีดีรอม (Cd-Rom) เป็นต้น

2.5.2 **ซอฟต์แวร์** (Software) (กระทรวงศึกษาธิการ .: 2547) [Online] หมายถึง โปรแกรมหรือชุดของคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้นโดยภาษาคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ ซอฟต์แวร์ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software)

2.5.2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software)

ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบหน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบคือดำเนินงานพื้นฐานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น รับข้อมูลจากแผงแป้นอักขระแล้วแปลความหมายให้คอมพิวเตอร์เข้าใจ นำข้อมูลไปแสดงผลบนจอภาพหรือนำออกไปยังเครื่องพิมพ์ จัดการข้อมูลในระบบแฟ้มข้อมูลบนหน่วยความจำรอง เมื่อเราเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ทันทีที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะทำงานตามโปรแกรมทันที โปรแกรมแรกที่สั่งคอมพิวเตอร์ทำงานนี้เป็นซอฟต์แวร์ระบบ ซอฟต์แวร์ระบบอาจเก็บไว้ในรอม หรือในแผ่นจานแม่เหล็ก หากไม่มีซอฟต์แวร์ระบบ คอมพิวเตอร์จะทำงานไม่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซอฟต์แวร์ระบบยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่น ๆ และยังรวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาต่าง ๆ ซอฟต์แวร์ระบบ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ระบบปฏิบัติการ

ระบบปฏิบัติการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า โอเอส (Operating System : OS) เป็นซอฟต์แวร์ใช้ในการดูแลระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะต้องมีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการนี้ ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมากและเป็นที่รู้จักกันดี เช่น ดอส (Disk Operating System : DOS) วินโดวส์ (Windows) โอเอสทู (OS/2) ยูนิกซ์ (UNIX) ระบบปฏิบัติการยังมีอีกมาก โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการที่ใช้ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกันเป็นระบบ เช่น ระบบปฏิบัติการเน็ตแวร์ วินโดว์สเอ็นที

(2) ตัวแปลภาษา

ในการพัฒนาซอฟต์แวร์จำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาระดับสูง เพื่อแปลภาษาระดับสูงให้เป็นภาษาเครื่อง ภาษาระดับสูงมีหลายภาษา ภาษาระดับสูงเหล่านี้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เขียนโปรแกรมเขียนชุดคำสั่งได้ง่าย เข้าใจได้ ตลอดจนถึงสามารถปรับปรุงแก้ไขซอฟต์แวร์ในภายหลังได้ ภาษาระดับสูงที่พัฒนาขึ้นมาทุกภาษาจะต้องมีตัวแปลภาษาสำหรับแปลภาษา ภาษาระดับสูงซึ่งเป็นที่รู้จักและนิยมกันมากในปัจจุบัน เช่น ภาษาปาสคาล ภาษาเบสิก ภาษาซี และภาษาโลโก นอกจากภาษาที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันอีกมากมายหลายภาษา เช่น ภาษาฟอร์แทรน ภาษาโคบอล ภาษาอาร์พีจี

2.5.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์

ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานทางด้านต่าง ๆ ออกจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์ออกเป็น 2 กลุ่มคือ

(1) ซอฟต์แวร์สำเร็จ

ในบรรดาซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีใช้กันทั่วไป ซอฟต์แวร์สำเร็จ (Package) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีความนิยมใช้กันสูงมาก ซอฟต์แวร์สำเร็จเป็นซอฟต์แวร์ที่บริษัทพัฒนาขึ้น แล้วนำออกมาจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานซื้อไปใช้ได้โดยตรง ไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนาซอฟต์แวร์อีก ซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีจำหน่ายในท้องตลาดทั่วไป และเป็นที่นิยมของผู้ใช้มี 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ประมวลคำ (Word Processing Software) ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน (Spread Sheet Software) ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล (Database Management Software) ซอฟต์แวร์นำเสนอ (Presentation Software) และซอฟต์แวร์สื่อสารข้อมูล (Data Communication Software)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะ

การประยุกต์ใช้งานด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จมักจะเน้นการใช้งานทั่วไป แต่อาจจะนำมาประยุกต์โดยตรงกับงานทางธุรกิจบางอย่างไม่ได้ เช่นในกิจการธนาคาร มีการฝากถอนเงิน งานทางด้านบัญชี หรือในห้างสรรพสินค้าก็มีงานการขายสินค้า การออกใบเสร็จรับเงิน การควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะสำหรับงานแต่ละประเภทให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละราย

ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะมักเป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้พัฒนาต้องเข้าไปศึกษารูปแบบการทำงานหรือความต้องการของธุรกิจนั้น ๆ แล้วจัดทำขึ้น โดยทั่วไปจะเป็นซอฟต์แวร์ที่มีหลายส่วนรวมกันเพื่อร่วมกันทำงาน ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะที่ใช้กันในทางธุรกิจ เช่น ระบบงานทางด้านบัญชี ระบบงานจัดจำหน่าย ระบบงานในโรงงานอุตสาหกรรม บริหารการเงิน และการเช่าซื้อ

2.5.3 พีเพิลแวร์ (Peopleware) หมายถึง บุคลากรในงานด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งาน สั่งงานเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ แบ่งออกได้ 4 ระดับ คือ

2.5.3.1 ผู้จัดการระบบ (System Manager) คือ ผู้วางนโยบายการใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน

2.5.3.2 นักวิเคราะห์ระบบ (System programmer) คือ ผู้ที่ศึกษาระบบงานเดิมหรืองานใหม่และทำการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการใช้คอมพิวเตอร์กับระบบงาน เพื่อให้โปรแกรมเมอร์เป็นผู้เขียนโปรแกรมให้กับระบบงาน

2.5.3.3 โปรแกรมเมอร์ (Programmer) คือ ผู้เขียนโปรแกรมสั่งงานเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้ทำงานตามความต้องการของผู้ใช้ โดยเขียนตามแผนผังที่นักวิเคราะห์ระบบได้เขียนไว้

2.5.3.4 ผู้ใช้ (User) คือ เป็นผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป ซึ่งต้องเรียนรู้วิธีการใช้เครื่อง และวิธีการใช้งานโปรแกรม เพื่อให้โปรแกรมที่มีอยู่สามารถทำงานได้ตามต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันทา สิบสกุล (2540 : I) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ การจัดกองทุนเงินสวัสดิการ การเป็นสมาชิกกองทุนเงินสวัสดิการ การได้มาของกองทุนเงินสวัสดิการ การให้บริการเงินกู้ยืม การให้บริการเงินช่วยเหลือ และการให้บริการเงินสนับสนุน จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ พบว่า ผู้บริหาร พึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของวิทยาลับทุกด้านแตกต่างกัน

สุวิทย์ เพ็งจันทร์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบโลตัสโน้ตทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลาทำการของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตในระดับมาก

หรรษา วงศ์ธรรมกูล (2541 : I) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 12 คณะ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป อยู่ในระดับไม่สูง แต่ความพึงพอใจจากการใช้ในอยู่ระดับสูง

2. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่าง ๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชามีความพึงพอใจจากการใช้เรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แตกต่างกัน โดยนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้สูงกว่า นักศึกษากลุ่มกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

4. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านบริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน

5. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ นักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมีความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมีความพึงพอใจน้อย

นาวี เสมาภักดี (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจไม่ว่าในด้านการให้บริการ การป้องกันปราบรามอาชญากรรม และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปของตำรวจ 191 ของประชาชนชาวกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อัญชไม จันทร์มาศ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านสุขภาพ ด้านอนามัย และความปลอดภัย และด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว

พรมาลี สินสมบูรณ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงาน ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจกรรมนักเรียน งานธุรการและการเงิน งานอาคารสถานที่ งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และภาพรวมอยู่ในระดับมาก

Helliwell and Fowler (1994 : 48) ได้ศึกษา ถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานทางด้านการผลิตในบริษัท Cookson Minerals Limited ซึ่งเป็นบริษัท ที่ดำเนินการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมแร่โลหะ เพื่อใช้ในการผลิตภัณฑ์เซรามิค จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เชื่อกันว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น คือสามารถจัดการงานต่างๆ ได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด โดยดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 จำนวน 231 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้แผนกเป็นตัวแบ่งชั้น และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Robert V. Krejcie และ Earyle W. Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. แบ่งประชากรออกเป็นชั้นโดยแบ่งตามแผนก
2. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Robert V. Krejcie และ Earyle W. Morgan. (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 111) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน
3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อพนักงานบริษัท ซึ่งจำแนกตามแผนก โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละแผนก ดังตารางที่ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก

ลำดับที่	ชื่อแผนก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	แผนกบัญชี	44	27
2	แผนกสินค้าขาออก	22	14
3	แผนกการตลาด	65	41
4	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	18	11
5	แผนกปฏิบัติการ	12	7
6	แผนกประสานสายการบิน	9	6
7	แผนกสินค้าทางเรือ	21	13
8	แผนกสินค้าขาเข้า	24	15
9	แผนกทรัพยากรบุคคล	16	10
	รวม	231	144

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยจะดำเนินตามลำดับขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 3.1 ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจโครงสร้างการบริหารงานของแผนกคอมพิวเตอร์ รวมทั้งเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ และรวมถึงประสบการณ์ของผู้วิจัย ในการทำงานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ สาขาที่จบการศึกษา ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิค จำนวน 14 ข้อ
2. ด้านโปรแกรมภายใน จำนวน 15 ข้อ
3. ด้านโปรแกรมภายนอก จำนวน 15 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ด้านระบบเครือข่าย จำนวน 15 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ ไม่พอใจ
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา จำนวน 3 ท่าน คือ

1. นายเชษฐ เร่งรัดกิจ ผู้จัดการโครงการแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

2. นางจินตนา ทิพย์จักษุรัตน์ นักวิจัยระดับ 5 ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. นายอนันตพัฒน์ อนันตชัย อาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นดังนี้

+1	สำหรับแบบสอบถามที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
0	สำหรับแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1	สำหรับแบบสอบถามที่แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิในตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิไปหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถามดังสูตร (พร้อม พรรณ อุดมสิน. 2538 : 117)

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \qquad (3.1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถาม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถาม 59 ข้อ ปรากฏว่าได้ค่า IOC ระหว่าง 0.66 – 1.00 จำนวน 57 ข้อ และมีค่า IOC เท่ากับ 0.3 จำนวน 2 ข้อ ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกแบบสอบถาม ที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 จำนวน 57 ข้อ เพื่อนำไปปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองกับพนักงานบริษัท ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้าน และทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 151)

$$r_{\alpha} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \left(\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_t^{\,2}}\right)\right] \qquad (3.2)$$

เมื่อ r_{α} แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$S_i^{\,2}$ คือ ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

$S_t^{\,2}$ คือ ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

เกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

0.80 – 1.00 แสดงว่า มีความความเชื่อมั่นสูงมาก

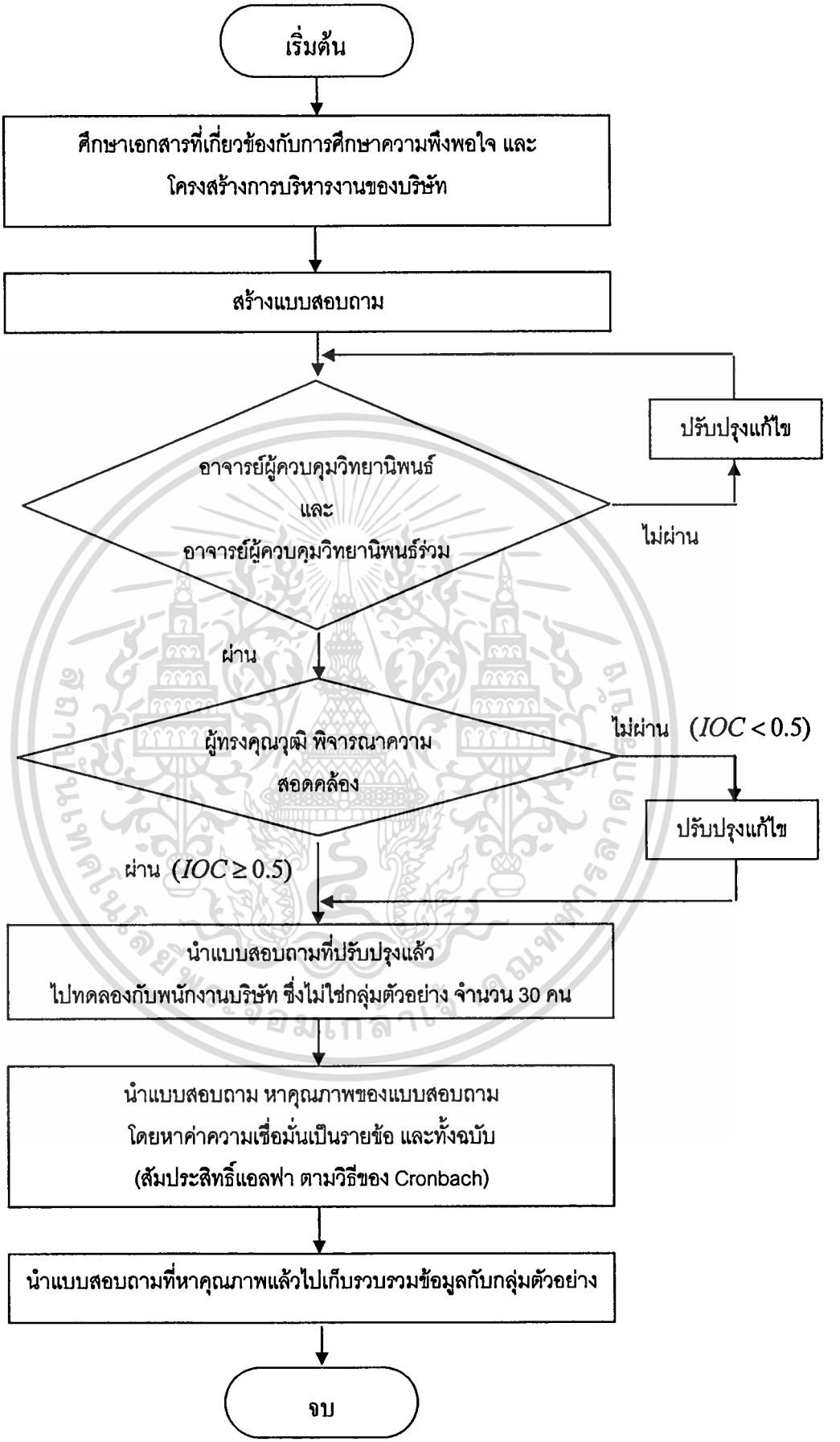
0.60 – 0.79 แสดงว่า มีความความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

0.40 – 0.59 แสดงว่า มีความความเชื่อมั่นปานกลาง

0.20 – 0.39 แสดงว่า มีความความเชื่อมั่นน้อย

0.01 – 0.19 แสดงว่า มีความความเชื่อมั่นน้อยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามตามที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ มีดังนี้คือ

ด้านเทคนิค	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89
ด้านโปรแกรมภายใน	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.86
ด้านโปรแกรมภายนอก	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81
ด้านระบบเครือข่าย	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81

และรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95 แสดงว่า แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความความเชื่อมั่นสูงมาก

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลกับ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

2. เมื่อได้รับอนุญาต แล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 ฉบับ ด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 6-10 กันยายน 2547 และในระยะแรกผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเป็นจำนวน 140 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.2 ซึ่งยังไม่ครบจำนวนตามที่กำหนด จึงทำการทวงถามได้กลับคืนมาอีกเป็นจำนวน 4 ฉบับ รวมทั้งหมด 144 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการให้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติและดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนำมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2545 : 219)

$$pc = \frac{x}{n} \times 100 \qquad (3.3)$$

เมื่อ pc แทน ค่าร้อยละ

x แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ความคิดพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยดำเนินการดังนี้

2.1) หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต. 2538 : 72)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \qquad (3.4)$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจ

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต. 2538 : 74)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2}{n(n-1)}} \qquad (3.5)$$

เมื่อ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3. แปลความหมายของระดับความพึงพอใจของการให้บริการแผนกคอมพิวเตอร์บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 182)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	พอใจอย่างยิ่ง
3.50-4.49	พอใจมาก
2.50-3.49	พอใจปานกลาง
1.50-2.49	ไม่พอใจ
1.00-1.49	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

4. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ทุกฉบับมาเขียนในลักษณะความเรียงแล้วนำเสนอในรูปตารางแสดงความถี่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยในส่วนนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิค จำนวน 14 ข้อ
2. ด้านโปรแกรมภายใน จำนวน 14 ข้อ
3. ด้านโปรแกรมภายนอก จำนวน 14 ข้อ
4. ด้านระบบเครือข่าย จำนวน 15 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.2

4.3 ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ และแผนกที่ทำงาน

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
• ชาย	72	50.0
• หญิง	72	50.0
รวม	144	100.0
2. อายุ		
• ต่ำกว่า 25 ปี	21	14.6
• 25 - 30 ปี	61	42.4
• 31 - 35 ปี	59	41.0
• 36 - 40 ปี	3	2.0
• มากกว่า 40 ปี	0	0.0
รวม	144	100.0
3. ระดับการศึกษา		
• ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	12.5
• ปริญญาตรี	116	80.6
• ปริญญาโท	10	6.9
• ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	144	100.0
4. ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์		
• น้อยกว่า 1 ปี	18	12.5
• 1 - 5 ปี	36	25.0
• 6 - 10 ปี	81	56.2
• 11 - 15 ปี	9	6.3
• มากกว่า 15 ปี	0	0.0
รวม	144	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. แผนกที่ทำงาน		
• แผนกบัญชี	27	18.8
• แผนกสินค้าขาออก	14	9.7
• แผนกการตลาด	41	28.5
• แผนกลูกค้าสัมพันธ์	11	7.6
• แผนกปฏิบัติการ	7	4.9
• แผนกประสานสายการบิน	6	4.2
• แผนกสินค้าทางเรือ	13	9.0
• แผนกสินค้าขาเข้า	15	10.4
• แผนกทรัพยากรบุคคล	10	6.9
รวม	144	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ในด้านอายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา คือ ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ผู้ที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

ในด้านประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นมีประสบการณ์ใช้ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา คือ ใช้ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ใช้น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และใช้ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ในด้านแผนกที่ทำงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานในแผนกการตลาด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ ทำงานในแผนกบัญชี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 แผนกสินค้าขาเข้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 แผนกสินค้าขาออก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 แผนกสินค้าทางเรือ จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 9.0 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน คิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นร้อยละ7.6 แผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 แผนกปฏิบัติการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และแผนกสายการบิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	กลุ่มตัวอย่าง n=144		ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S		
1. ด้านเทคนิค	3.79	0.49	พอใจมาก	2
2. ด้านโปรแกรมภายใน	3.76	0.38	พอใจมาก	3
3. ด้านโปรแกรมภายนอก	3.61	0.59	พอใจมาก	4
4. ด้านระบบเครือข่าย	3.81	0.40	พอใจมาก	1
รวม	3.79	0.42	พอใจมาก	-

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ความพึงพอใจด้านเทคนิค ความพึงพอใจด้านโปรแกรมภายใน ความพึงพอใจด้านโปรแกรมภายนอก ความพึงพอใจด้านระบบเครือข่าย และภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้

1. ด้านระบบเครือข่าย
2. ด้านเทคนิค
3. ด้านโปรแกรมภายใน
4. ด้านโปรแกรมภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.3 ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ข้อเสนอแนะต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านเทคนิค		
- ควรมีเครื่องสำรองให้พนักงานใช้ระหว่างรอซ่อม	7	4.86
- ควรพัฒนาการบริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	5	3.47
- ควรขยายเวลาการให้บริการ	2	1.38
2. ด้านโปรแกรมภายใน		
- โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้	5	3.47
- ควรพัฒนาโปรแกรมให้รวดเร็วทันกับความต้องการ	4	2.78
3. ด้านโปรแกรมภายนอก		
- ต้องการให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ตามความต้องการ	2	1.38
- โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้	1	0.69
4. ด้านระบบเครือข่าย		
- ควรเพิ่มจำนวนพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานมากขึ้น	10	6.94
- เมื่อระบบเครือข่ายมีปัญหา ควรรีบแจ้งให้พนักงานแผนกต่าง ๆ ทราบ	4	2.78

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะต่อการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ดังนี้

1. ด้านเทคนิค พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีเครื่องสำรองให้พนักงานใช้ระหว่างรอซ่อม คิดเป็นร้อยละ 4.86 รองลงมา คือ ควรพัฒนาการบริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.47 และที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรขยายเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.38

2. ด้านโปรแกรมภายใน พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 3.47 รองลงมา คือ ควรพัฒนาโปรแกรมให้รวดเร็วทันกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 2.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านโปรแกรมภายนอก พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ต้องการให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 1.38 รองลงมา คือ โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.69

4. ด้านระบบเครือข่าย พนักงานมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มจำนวนพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.94 รองลงมา คือ เมื่อระบบเครือข่ายมีปัญหา ควรรีบแจ้งให้พนักงานแผนกต่าง ๆ ทราบ คิดเป็นร้อยละ 2.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 จำนวน 231 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้แผนกเป็นตัวแบ่งชั้น จำนวน 144 คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานบริษัท แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ และแผนกที่ทำงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 57 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านเทคนิค จำนวน 14 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านโปรแกรมภายใน จำนวน 14 ข้อ ด้านโปรแกรมภายนอก จำนวน 14 ข้อ และด้านระบบเครือข่าย จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนวิจารณ์แก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสม และนำไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้านและรวมทั้งฉบับ ดังนี้

ด้านเทคนิค	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89
ด้านโปรแกรมภายใน	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.86
ด้านโปรแกรมภายนอก	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81
ด้านระบบเครือข่าย	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81
รวมทั้งฉบับ	ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

ตอนที่ 3 สอบถามข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และแบบสอบถามจำนวน 144 ฉบับ ด้วยตนเองและพนักงานในแผนก พร้อมทั้งกำหนดส่งคืนโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย ในระยะแรกผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเป็นจำนวน 140 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.2 ซึ่งยังไม่ครบจำนวนตามที่กำหนด จึงใช้การทวงถามกลับคืนมาอีกเป็นจำนวน 4 ฉบับ รวมทั้งหมด 144 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ได้ทั้งหมด ผู้วิจัยทำการตรวจให้คะแนนและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

5.1.6 ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย คือ พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย อยู่ในระดับพอใจมาก

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านระบบเครือข่าย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านโปรแกรมภายนอก เหตุที่ผลการวิจัยเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 80.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และหน่วยงานหรือสถานศึกษาได้จัดให้มีการฝึกอบรม ชี้แจงและถ่ายทอดความรู้ จึงทำให้พนักงานบริษัทมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการเครื่องคอมพิวเตอร์ ประกอบกับทางบริษัทได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี จึงได้มีการจัดประชุมวางแผนการบริหารแผนกคอมพิวเตอร์ของบริษัททุก ๆ ไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชไม จันทร์มาศ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัย รามคำแหง ที่มีต่อการจัดบริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก สุวิทย์ เพ็งจันทร์ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ต พรมาลี สินสมบูรณ์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงาน ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการ การศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกชน กรุงเทพมหานครฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องนาวี เสมาภักดี (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนชาวกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการ ของตำรวจ 191 อยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับคณะผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ของบริษัท อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัทต่อไป ในส่วนของผลการวิจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจ ผู้วิจัยขอให้คงรักษามาตรฐานนี้ไว้ และอาจปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. แผนกคอมพิวเตอร์ควรมีการสำรวจหรือประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่ามีเรื่องใดบ้างที่พนักงานต้องการ หรือควรพัฒนาเรื่องใดเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้การบริการทางด้านคอมพิวเตอร์ของแผนกได้ถูกทิศทาง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เหมาะสมกับเทคโนโลยี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท

2. ควรทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อติดตามผลและปรับปรุงแก้ไข เพื่อประกันคุณภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรทำวิจัยในลักษณะนี้ ในแผนกหรือบริษัทอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการ และนำไปวางแผนและปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

4. ควรทำวิจัยต่อเนื่องศึกษาว่าพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. 2547. **Software.** [Online]. Avaliable : http://www.schoolnet.th/library/snet1/software/software/index.html.

กิติมา ปรีดีดิลก. 2529. **ทฤษฎีบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.

จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544. **"ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการให้บริการของบริษัทสามารถวิศวกรรม จำกัด."** สาระนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. 2544. **จิตวิทยาการบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์. 2522. **"ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ."** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาบัณฑิต.

ฉัตรชัย กางกั้น และอรรณพ กางกั้น. 2540. **คอมพิวเตอร์ศาสตร์.** กรุงเทพฯ : วรานนท์เอ็นเตอร์ไพรส์.

ฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์. 2545. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ.**

ธงชัย สันติวงศ์. 2531. **หลักการจัดการ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนชีพ พีระธรณิศร์ และไชยเจริญ ยั่งยืน. 2542. **คอมพิวเตอร์เบื้องต้น.** กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ประสานมิตร.

นงนุช โรจนเลิศ และวรรณี ต.ตระกูล. 2547. **ความพึงพอใจในงาน : แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ.** [Online]. Available : http://library.kmitnb.ac.th/article/atc40/7602.pdf.

นาวี เสมาภักดี. 2542. **"ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191."** วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประคอง กรรณสูต. 2538. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ ดร.ศรสง่า.

ประภาพันธ์ พลายจันทร์. 2546. **รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาการบริหารงานราชการ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.

เปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526. "ความพึงพอใจของงานบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรมาลี สินสมบูรณ์. 2544. "ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พร้อมพรรณ อุดมสิน. 2538. การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอนคณิตศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542. **การทำวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : พี.พี. พริ้นท์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช** 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. **องค์การและการจัดองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพาณิช.

สมยศ นาวีการ. 2537. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2544. ***ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ***. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุนันทา สิบสกุล. 2540. "ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุวิทย์ เพ็งจันทร์. 2540. "ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณรักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หรรษา วงศ์รรมกูล. 2541. "การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์." วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชไม จันทมาศ. 2544. "ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพื้นฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Cranny *et. al.* 1992. **Job Satisfaction : How People Feel about Their Jobs and How it Affects Their Performance.** New York : Lexington Books.

Davis, Keith. 1962. **Human Relations at Work.** New York : McGraw Hill.

Davis, K. and Newstrom, J.W. 1989 . **Human behavior at work : Organizational behavior .** 8th ed. New York : Mc Graw-Hill.

Galliers, Robert D. *et. al.* 1994. "'Coping with Information Technology ? How British executives perceive the key information systems Management issues in the mid-1990s." **Journal of Information Technology.** 9(9) : 223-238.

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. 1955. **Personnel and Industrial Psychology.** New York : McGraw Hill.

Gilmer, Van Haller. 1967. **Applied Phychology.** New York : McGraw-Hill.

Gilmer, Van Haller. *et. al.* 1967. **Industrial Phychology.** New York : McGraw Hill.

Harrell, Thomas W. 1964. **Industrial Psychology.** Oxford : IBM Publishing.

Helliwell, Jonatharn. And Alan, Foeler. 1994. "Introducing IT into a mature production related Work environment : The Human Resource factor." **Journal of Information Technology.** 9(3) : 39-50.

Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon. 2000. **Management Information Systems.** 6th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Locke, E.A. 1976. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology.** Chicago : Rand McNally.

Morse, Nancy C. 1958. **Satisfaction in the White-collar Job.** Michigan : Ann-Arbor University.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Ovard, Glen F. 1966. **Administration of the Changing Secondary School.** New York : The McMillan.

Porter, L.W. *et. al.* 1975. **Behavior in Organizations.** New York : McGraw Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์
บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวให้เป็นที่พอใจของผู้เกี่ยวข้องยิ่งขึ้นเท่านั้น

2. คำตอบของท่านไม่มีข้อใดผิดหรือถูก เป็นความคิดเห็นของท่านเอง และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ฉะนั้นโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและไม่นำมาเผยแพร่เป็นรายบุคคล จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ แก่ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัยขอขอบคุณท่านอย่างสูงมาพร้อมนี้ด้วย

3. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยจะสงวนคำตอบของท่านเป็นความลับ และจะใช้เพื่อประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณ
นายกรกฤษณ์ กระแจะ
นักศึกษาปริญญาโท
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความเป็นจริงและเติมข้อความในช่องว่างตามสภาพที่เป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 - 30 ปี

☐ 31 - 35 ปี ☐ 36 - 40 ปี

☐ มากกว่า 40 ปี

3. การศึกษาและสาขาการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขา.....วิชาเอก.....

☐ ปริญญาตรี สาขา.....วิชาเอก.....

☐ ปริญญาโท สาขา.....วิชาเอก.....

☐ ปริญญาเอก สาขา.....วิชาเอก.....

4. ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 - 5 ปี

☐ 6 - 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปี

5. แผนกที่ท่านทำงาน

☐ แผนกบัญชี ☐ แผนกสินค้าขาออก

☐ แผนกการตลาด ☐ แผนกลูกค้าสัมพันธ์

☐ แผนกปฏิบัติการ ☐ แผนกประสานสายการบิน

☐ แผนกสินค้าทางเรือ ☐ แผนกสินค้าขาเข้า

☐ แผนกทรัพยากรบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ และแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ด้านเทคนิค

ท่านได้รับบริการด้านเทคนิคจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

☐ ได้รับบริการ (ให้ทำข้อที่ 1-14)

☐ ไม่ได้รับบริการ (ให้ข้ามไปทำด้านถัดไป)

ข้อที่	การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างยิ่ง	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
1	ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ					
4	ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างยิ่ง	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
10	ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้					
11	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเหมาะสมกับงาน					
12	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายหลังการซ่อม					
13	ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์(Replace) ในแต่ละครั้ง					
14	ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับ					

ด้านโปรแกรมภายใน

ท่านได้รับบริการด้านโปรแกรมภายในจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

☐ **ได้รับบริการ (ให้ทำข้อที่ 1-14)**

☐ **ไม่ได้รับบริการ (ให้ข้ามไปทำด้านถัดไป)**

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างยิ่ง	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
1	ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างยิ่ง	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
4	ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้					
10	ความพึงพอใจต่อระบบปฏิบัติการที่ใช้ในปัจจุบัน					
11	ความพึงพอใจต่อโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้					
12	ความพึงพอใจต่อจำนวนโปรแกรมที่ติดตั้งให้					
13	ความพึงพอใจต่อทันสมัยของโปรแกรมที่ติดตั้งให้					
14	ความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านโปรแกรมภายนอก

ท่านได้รับบริการด้านโปรแกรมภายนอกจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

☐ **ได้รับบริการ (ให้ทำข้อที่ 1-14)**

☐ **ไม่ได้รับบริการ (ให้ข้ามไปทำด้านถัดไป)**

ข้อที่	การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างยิ่ง	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
1	ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ					
4	ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้					
10	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมที่จัดหาให้					
11	ความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างยิ่ง	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
5	ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์					
10	ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้					
11	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการถ่ายโอนข้อมูล					
12	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการติดต่ออินเทอร์เน็ต					
13	ความพึงพอใจต่อความสามารถในการป้องกันกำจัด ไวรัสคอมพิวเตอร์					
14	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบบริการอินเทอร์เน็ต					
15	ความพึงพอใจต่อเสถียรภาพของระบบเครือข่าย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 **ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์**

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมสำหรับการให้บริการคอมพิวเตอร์

ของแผนกคอมพิวเตอร์ของบริษัท

1. ด้านเทคนิค.....
.....
.....
.....
.....
.....
2. ด้านโปรแกรมภายใน.....
.....
.....
.....
.....
3. ด้านโปรแกรมภายนอก.....
.....
.....
.....
.....
.....
4. ด้านระบบเครือข่าย.....
.....
.....
.....
.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเป็นรายข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเทคนิค (รายข้อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านเทคนิค	กลุ่มตัวอย่าง N=144		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S	
1. ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.26	0.56	พอใจปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	3.85	0.83	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	3.87	0.79	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	3.72	0.79	พอใจมาก
5. ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.82	0.81	พอใจมาก
6. ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	3.75	0.81	พอใจมาก
7. ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.88	0.82	พอใจมาก
8. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.75	0.77	พอใจมาก
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์	4.00	0.74	พอใจมาก
10. ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้	4.01	0.72	พอใจมาก
11. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเหมาะสมกับงาน	3.80	0.74	พอใจมาก
12. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายหลังการซ่อม	3.91	0.78	พอใจมาก
13. ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์(Replace) ในแต่ละครั้ง	3.65	0.80	พอใจมาก
14. ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับ	3.90	0.76	พอใจมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโปรแกรมภายใน (รายข้อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมภายใน	กลุ่มตัวอย่าง n=144		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S	
1. ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.60	0.80	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	3.82	0.66	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	3.90	0.70	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	3.92	0.85	พอใจมาก
5. ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.72	0.73	พอใจมาก
6. ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	3.78	0.67	พอใจมาก
7. ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.68	0.65	พอใจมาก
8. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.68	0.81	พอใจมาก
9. ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้	3.98	0.79	พอใจมาก
10. ความพึงพอใจต่อระบบปฏิบัติการที่ใช้ในปัจจุบัน	3.92	0.72	พอใจมาก
11. ความพึงพอใจต่อโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้	3.68	0.65	พอใจมาก
12. ความพึงพอใจต่อจำนวนโปรแกรมที่ติดตั้งให้	3.58	0.78	พอใจมาก
13. ความพึงพอใจต่อทันสมัยของโปรแกรมที่ติดตั้งให้	3.68	0.76	พอใจมาก
14. ความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้	3.80	0.57	พอใจมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโปรแกรมภายนอก (รายข้อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมภายนอก	กลุ่มตัวอย่าง n=144		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S	
1. ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.79	0.81	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	3.55	0.78	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	3.69	0.85	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	3.55	0.68	พอใจมาก
5. ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.48	0.91	พอใจมาก
6. ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	3.55	0.87	พอใจมาก
7. ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.69	0.80	พอใจมาก
8. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.55	0.94	พอใจมาก
9. ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้	3.72	0.75	พอใจมาก
10. ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมที่จัดหาให้	3.69	0.85	พอใจมาก
11. ความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการ	3.52	0.82	พอใจมาก
12. ความพึงพอใจต่อความเข้ากันได้ของโปรแกรมที่จัดหาให้ กับโปรแกรมที่มีอยู่แล้ว	3.59	0.90	พอใจมาก
13. ความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่จัดหาให้	3.59	0.98	พอใจมาก
14. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและความสามารถของโปรแกรมที่จัดหาให้	3.62	0.77	พอใจมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านระบบเครือข่าย (รายข้อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย	กลุ่มตัวอย่าง n=144		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S	
1. ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.91	0.68	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	3.81	0.75	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	3.74	0.85	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจต่อปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ	3.74	0.77	พอใจมาก
5. ความพึงพอใจต่อมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.83	0.69	พอใจมาก
6. ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	4.02	0.69	พอใจมาก
7. ความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.69	0.73	พอใจมาก
8. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.85	0.69	พอใจมาก
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์	3.62	0.82	พอใจมาก
10. ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้	3.88	0.81	พอใจมาก
11. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการถ่ายโอนข้อมูล	3.90	0.71	พอใจมาก
12. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการติดต่ออินเทอร์เน็ต	3.69	0.71	พอใจมาก
13. ความพึงพอใจต่อความสามารถในการป้องกันกำจัด ไวรัสคอมพิวเตอร์	3.83	0.76	พอใจมาก
14. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบบริการอินเทอร์เน็ต	3.90	0.76	พอใจมาก
15. ความพึงพอใจต่อเสถียรภาพของระบบเครือข่าย	3.86	0.80	พอใจมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายกรกฤษณ์ กระแจะ
วัน เดือน ปีเกิด	27 เมษายน 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 35/147 ถนนประชาร่วมใจ แขวงทรายกองดินใต้ เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด 96 หมู่ 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	โปรแกรมเมอร์
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษา การศึกษาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์ - ฟิสิกส์) มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้