

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรม
ออร่าเคลอิบิซซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด
A Study of the Service Satisfaction of Employees in Using Oracle E-Business Suite
Applications Program at the Computer Department Employees of
Central Restaurants Group Company Limited

นุชรี เทียมธานีจิตร* รวีวรรณ ชินะตระกูล** เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอิบิซซิเนสสวีทของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ประชากรคือพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอิบิซซิเนสสวีท ทุกด้านโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1) ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานมีความพอใจในความสมบูรณ์ในการติดตั้งโปรแกรม และระยะเวลาในการเขียนรายงาน ลำดับที่ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะ การถ่ายทอดความรู้ และการให้คำปรึกษาของพนักงาน และลำดับที่ 3) ด้านเทคนิค ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา มารยาทในการให้บริการ และการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, โปรแกรมออร่าเคลอิบิซซิเนสสวีท

Abstract

This research objectives were to Study of the Service Satisfaction of Employees in Using Oracle E-Business Suite Applications Program at the Computer Department Employees of Central Restaurants Group Company Limited. The population in this study were 142 employees who worked at Central Restaurants Group Company Limited during 2008. The tools of the study was a questionnaire with the reliability at 0.89. The researcher analyzed the data by statistics in terms of mean, and standard deviation.

The study found that the employees satisfied with the service in every field of the employees who worked and used Oracle E-Business Suite Applications at Central Restaurants Group Company Limited. Total fields were at middle level. Considering in each field by arranging from the highest average to lowest average as follows.1) The knowledge skill's Information Technology, employees as the users satisfied about program installation and period of report writing. 2) Responding to the requirement of users they satisfied with the employees' abilities and skills in solving problems knowledge

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ลิขสิทธิ์งานนี้จัดเป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

** รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

teaching and the in consulting for users and 3) The Technician skill, users satisfied with employees' attention for solving problem manner and including interaction.

Keywords : Satisfaction, Oracle E-Business Suite Applications Program

1. บทนำ

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจกลุ่มเซ็นทรัล ได้ก่อตั้งบริษัทครั้งแรกเมื่อปี 2521 สถานที่ตั้งอยู่ที่ 306 อาคารสีลมทาวเวอร์ ชั้น 5,6,7 และ 8 ถนนสีลม แขวงสุริวงค์ เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10800 มีสาขารวมประมาณ 500 สาขาทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่อาคารเซ็นทรัลสีลม มีบุคลากรรวมทั้งหมดยุคประมาณ 8,000 คน เป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจอาหารจานด่วน 6 ประเภท คือ มิสเตอร์ โคนัท, พิซซ่าฮัท, คอฟฟี่บายสกิน-รอบบิ้นส์, อดดีแอนส์ และเปปเปอร์ ลินซ์ ซึ่งพนักงานดังกล่าว เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญของบริษัท เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งในการที่จะส่งเสริมให้บริษัทมีความเจริญรุ่งเรือง และเติบโตไปได้ด้วยความมั่นคงในทุกๆ ด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามจุดมุ่งหมาย ทางบริษัทจึงได้สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร โดยมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งเสริมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ทางบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด มีความต้องการที่จะให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทางบริษัทฯ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ในการทำงานที่จะให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลดังกล่าวและการขยายตัวของธุรกิจ ทางบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารจัดการงานงบประมาณ งานการเงิน บัญชี และพัสดุ เข้ามาใช้งานที่สำนักงานใหญ่ เมื่อประมาณปี 2549 โดยทางบริษัทได้เลือกใช้โปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิท และได้ประสบความสำเร็จในการใช้งาน

ในระดับหนึ่งแล้ว เป็นซอฟต์แวร์ชั้นนำของระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) [1] และมีการใช้งานอย่าง

แพร่หลายในนานาประเทศ และเป็นที่ยอมรับทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ มีขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถรองรับระบบงานตามพันธกิจ กลยุทธ์ และกระบวนการใหม่ได้เป็นอย่างดี โดยระบบมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และมีลักษณะการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการ และสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหาร สนับสนุนข้อมูลแก่ภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ [2]

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในบริษัท และมีหน้าที่ดูแลโปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิทโดยตรง ผู้วิจัยจึงอยากทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิทของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการจัดการด้านการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิทให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิท ของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิท ของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยได้นำนโยบายในการให้บริการมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เช่น การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์ราเคิลอีบิซซิเนสส์วิท ของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยได้นำนโยบายในการให้บริการมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรรองส์ กรุ๊ป จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเทคนิค
2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานของ บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท จำนวน 142 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน กล่าวคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 3 ด้านคือด้านเทคนิค ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 6 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับพอใจน้อยที่สุด
- 0 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

- 4.50 – 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ พอดีมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ พอดีมาก
- 2.50 – 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ พอดีปานกลาง

- 1.50 – 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ พอใจน้อย
- 0.50 – 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ พอใจน้อยที่สุด
- 0 – 0.49 ไม่พึงพอใจ

4.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสารต่างๆ จากงานวิจัย ตลอดจนการกำหนดคำถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์สองท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.88 – 1.00

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิมเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์สองท่าน เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงาน บริษัท ชัม เรสเทอรองส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้โปรแกรม

ออราเคิลอีบิสซิเนสสวีทจำนวน 30 คน และได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเทคนิค เท่ากับ 0.87 ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 0.90 และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.92

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ในระหว่างวันที่ 6 - 8 เมษายน 2552 จำนวน 142 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากร

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ในวงจำกัดเท่านั้น ไม่พนักงนแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิล
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เซ็ลทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน

แผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคิลอีบิสซิเนสสวีทของพนักงานบริษัทเซ็ลทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป และคำนวณหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

7. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคิลอีบิสซิเนสสวีท โดยรวม

การให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคิลอีบิสซิเนสสวีท	ประชากร N = 142		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	σ		
1. ด้านเทคนิค	3.05	0.66	ปานกลาง	3
2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์	3.12	0.67	ปานกลาง	1
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	3.09	0.74	ปานกลาง	2
รวม	3.09	0.61	ปานกลาง	-

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคิลอีบิสซิเนสสวีท ด้านเทคนิค โดยจำแนกรายข้อ

การให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ด้านเทคนิค	ประชากร N = 142		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	σ		
1. ความสมบูรณ์ในการติดตั้งโปรแกรม เช่น Discoverer, FTP	3.22	0.74	ปานกลาง	1
2. การเขียนรายงานเพื่อสนับสนุนการบริหาร (Oracle Discoverer) ได้ตามความต้องการ	3.11	0.85	ปานกลาง	2
3. ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS, WM100)	2.92	0.74	ปานกลาง	5
4. ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online)	2.92	0.86	ปานกลาง	5
5. ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface การจ่ายเงิน	3.08	0.72	ปานกลาง	3
6. ความเหมาะสมต่อระยะเวลาในการเขียนรายงาน	3.05	0.79	ปานกลาง	4
รวม	3.05	0.66	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบีเอสในส่วชีวิต ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ โดยจำแนกรายข้อ

การให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์	ประชากร N = 142		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	σ		
1. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน	3.32	0.82	ปานกลาง	1
2. ทักษะในการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	3.32	0.78	ปานกลาง	1
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานผ่านทางโทรศัพท์	3.05	0.81	ปานกลาง	5
4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.21	0.71	ปานกลาง	3
5. การถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากพนักงานที่ให้บริการ	3.16	0.73	ปานกลาง	4
6. การได้รับคำปรึกษาแนะนำจากพนักงานที่ให้บริการ	3.27	0.73	ปานกลาง	2
7. การจัดอบรมให้ความรู้	2.88	1.03	ปานกลาง	6
8. มีคู่มือในการใช้โปรแกรม	2.71	1.21	ปานกลาง	7
รวม	3.12	0.67	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบีเอสในส่วชีวิตของพนักงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน โดยจำแนกรายข้อ

การให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	ประชากร N = 142		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	σ		
1. ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา	2.89	0.88	ปานกลาง	7
2. มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.56	0.85	มาก	2
3. การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ	3.58	0.88	มาก	1
4. ความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือทางโทรศัพท์	3.15	0.91	ปานกลาง	4
5. การติดตามเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา	3.21	0.93	ปานกลาง	3
6. การให้บริการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์	3.11	0.90	ปานกลาง	5
7. ความรวดเร็วในการติดตั้งโปรแกรม	3.04	1.03	ปานกลาง	6
8. ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.49	1.04	น้อย	9
9. มีโปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ง่ายขึ้น	2.78	1.07	ปานกลาง	8
รวม	3.09	0.74	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีทของพนักงานบริษัท เซ็ลทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและภาพรวม ($\mu=3.09$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านเทคนิค พนักงานมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.05$) เมื่อศึกษาข้อคำถามรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความสมบูรณ์ในการติดตั้งโปรแกรมเช่น Discoverer, FTP ($\mu=3.22$) และมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS ,WM100) และ ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online) จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ($\mu = 2.92$)

2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ พนักงานมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$) เมื่อศึกษาข้อคำถามรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด 2 ข้อ คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานและทักษะในการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ ($\mu=3.32$) และมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ การจัดอบรมให้ความรู้ ($\mu = 2.88$) และคู่มือในการใช้โปรแกรม ($\mu = 2.71$) ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ส่วนใหญ่พนักงานจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.09$) เมื่อศึกษาข้อคำถามรายข้อโดยมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ($\mu=3.58$) และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ($\mu=3.56$) และมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย 1 ข้อ คือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง ($\mu = 2.49$)

9. อภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีทของพนักงานบริษัท เซ็ลทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่พบว่าความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ($\mu=3.09$) อาจจะเป็นเนื่องมาจากพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้โปรแกรมออราเคิล พนักงานไม่ได้แก้ปัญหาให้เสร็จเรียบร้อย ณ ตอนที่เกิดปัญหาขึ้น อาจจะต้องทำการตรวจสอบปัญหาก่อนและรอการแก้ไข ทางแผนกคอมพิวเตอร์ไม่ค่อยได้จัดให้มีการอบรมผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ คู่มือในการใช้โปรแกรมมีไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมกับจำนวนผู้ใช้งานอาจจะเป็นเหตุให้ขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และทางแผนกคอมพิวเตอร์ควรจัดให้พนักงานได้เข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ [3] ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประเภทบริการ ด้านค่าบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และด้านประสิทธิภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีทของพนักงานบริษัท เซ็ลทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิคพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ($\mu = 3.05$) โดยมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS,WM100) และความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online) ($\mu = 2.92$) อาจเนื่องมาจากโปรแกรมอาจจะมีข้อบกพร่องในขั้นตอนของการทำ Interface ทางพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ต้องตรวจสอบและทำการแก้ไขข้อผิดพลาด สอดคล้องกับฐาณิพันธ์ พรหมศาสตร์ [4] ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท ที โอ เอ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงาน

ระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ด้านเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลออีบิสซิเนสส์วีทของพนักงานบริษัท เซลทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ($\mu = 3.12$) โดยมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ การจัดอบรมให้ความรู้ ($\mu = 2.88$) และคู่มือในการใช้โปรแกรมควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง ($\mu=2.71$) อาจเนื่องมาจาก ทางแผนกคอมพิวเตอร์ไม่ได้จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการใช้งาน โปรแกรม และจำนวนของคู่มือมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้โปรแกรม พนักงานควรจะมีการพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับพระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์ [5] ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์” ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับกลาง แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรสนับสนุนให้พนักงานที่ให้บริการ ได้ศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

4. จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลออีบิสซิเนสส์วีทของพนักงานบริษัท เซลทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง($\mu=3.09$) โดยมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ($\mu=3.58$)และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ($\mu=3.56$)และมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยคือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง($\mu=2.49$)อาจเนื่องมาจากจำนวนของพนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานโปรแกรมพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้เสร็จได้อย่างรวดเร็ว เพราะในการแก้ปัญหาต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ

ที่มาของปัญหาก่อน หากพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ก็จะทำการแก้ไข ณ ตอนนั้นทันที แต่ในกรณีที่พนักงานไม่รู้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถแก้ไขปัญหาได้ จะต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทำให้เสียเวลาในการทำงาน และ โปรแกรมที่จะมาอำนวยความสะดวกในการทำงานนั้น อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับ สุเทพ ไชยมงคล [6] ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคโดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับกลาง

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน อันจะส่งผลดีต่อการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัทต่อไป ในส่วนของผลการวิจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจผู้วิจัยขอให้รักษามาตรฐานนี้ไว้ และอาจปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. แผนกคอมพิวเตอร์ควรมีการสำรวจหรือประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่ามีเรื่องใดบ้างที่พนักงานต้องการหรือควรพัฒนาเรื่องใดเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้การบริการได้ตรงแนวทางความต้องการ

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลออีบิสซิเนสส์วีท ของพนักงานบริษัท เซลทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อติดตามผลและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน

2. ควรทำวิจัยในลักษณะนี้ในแผนกอื่นๆ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการ และนำไปวางแผนและปรับปรุง

3. ควรทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อศึกษาว่าพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- [1] บริษัท ออราเคิลคอร์ปอเรชัน (ประเทศไทย) จำกัด.
2549. **Oracle Database 10g Express Edition.**
กรุงเทพฯ : บริษัท ทรานท์ลิส จำกัด
- [2] บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด. 2550.
รายงานผลประกอบการ ปี 2550
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [3] จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ. 2548. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี.** กรุงเทพฯ : ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [4] ฐาณพันธ์ พรหมศาสตร์. 2545. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ.** ปรินญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [5] พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์. 2544. **ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์.** กรุงเทพฯ : ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- [6] สุเทพ ไชยมงคล. 2543. **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.** กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้