

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร
บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

Office Software Usage Problems of the Staff of Credit Processing Center in
Kasikornthai Public Company Limited

พรศิริ เรียนเจริญ* รวีวรรณ ชินะตระกูล** ไพฑูรย์ พิมพ์***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2551 จำนวน 108 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ซอฟต์แวร์, ปัญหาการใช้ซอฟต์แวร์, พนักงานธนาคารกสิกรไทย

Abstract

The purposes of this research were to study and compare about of office software usage problems of credit processing center in Kasikornthai public company limited which was divided to educational, work's experience and computer usage experience. The samples in this study were 108 officials of credit processing center in Kasikornthai public company limited at head office of the 2008 year. They were selected by stratified random sampling technique. The research instrument was the questionnaire on 4 aspects of office software usage problems of the staff. These were the content of learning, the service from computer's technical support, the software usage and the computer and application in clouding. It was composed of 5 levels the reliability of the questionnaire was 0.91. The statistics analysis using were mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Scheffe' technique of multiple comparison. The results of research were as following : (1) The staffs of office software usage problems on the overall aspect and each aspect was medium-level (2) The staffs with different in

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ใดๆ
* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ผ่านการตีพิมพ์
** รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

education and work's experience had statistically significant different at .05 in office software usage problems of Microsoft Office and electronics Lotus Notes different the overall aspect and instruction materials aspect. (3) The staffs with different in computer usage experiences had no different in problems of Microsoft Office and electronics Lotus Notes.

Keywords : software, software usage problems, the staff in kasikornthai

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของเรา มากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นและราคาที่ลดลง อย่างมาก คอมพิวเตอร์ก็มีหลากหลายลักษณะหลายรูปแบบ ทั้งคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ เช่น คอมพิวเตอร์เมนเฟรม หรือซูเปอร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็น ในรูปแบบใดก็ตามคอมพิวเตอร์ก็มีความหมายที่ชัดเจนในตัวของมันเอง คือ เครื่องคำนวณ ในรูปของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรับข้อมูล และ คำสั่ง ผ่านอุปกรณ์รับข้อมูล แล้วนำข้อมูลและคำสั่งนั้นไป ประมวลผลด้วยหน่วยประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และแสดงผลผ่านอุปกรณ์แสดงผลตลอดจน สามารถบันทึกการต่าง ๆ ไว้เพื่อใช้งานได้ด้วยอุปกรณ์ บันทึกข้อมูลสำรอง [1]

คอมพิวเตอร์คงมีอาจทำงานได้หากปราศจากซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญคอยทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถแบ่งซอฟต์แวร์ ตามสภาพการทำงานได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ ระบบ (System Software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) [2] โดยซอฟต์แวร์ระบบเป็น ซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบ

หน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบ คือ ดำเนินงาน พื้นฐานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น รับข้อมูลจากแผง

เป็นอีกขระแล้วแปลความหมายให้คอมพิวเตอร์เข้าใจ นำ ข้อมูลไปแสดงผลบนจอภาพหรือนำออกไปยังเครื่องพิมพ์ เป็นต้น ส่วนซอฟต์แวร์ประยุกต์เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงาน

ด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้สามารถนำมาใช้ ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานด้าน

ต่าง ๆ ออกจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึง

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใช้งานเฉพาะซอฟต์แวร์สำเร็จรูป [3]

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็เช่นเดียวกัน ที่มีความจำเป็นจะต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานบริการ ด้านบัตรเครดิต ให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมกับการ ทำงานในทุก ๆ ด้าน ในบทบาทเดียวกันกระบวนการต่าง ๆ ที่จะเกิดความสัมฤทธิ์ผลต้องใช่วิธีการและทฤษฎีหลาย ๆ ด้านเข้ามาช่วยปรับปรุง พัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม หลักสูตรต่าง ๆ โดยทั่วไปให้แก่พนักงานของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากรศูนย์ ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค มักประสบ ปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์อยู่เสมอและมีแนวโน้มที่จะ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และงานที่ ขยายตัวมากขึ้น

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพราะปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรในองค์กร โดยสามารถนำผลการวิจัยมาเป็น แนวทางในการจัดการเตรียมข้อมูล เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการด้านบัตรเครดิตแก่ ลูกค้า ทำให้แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและยังเป็นการลดภาระของพนักงานซอฟต์แวร์และเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพต่อองค์กรและลูกค้าอีกทางหนึ่งด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

3. สมมติฐานการวิจัย

พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ในการทำงานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ได้ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความรู้
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2551 จำนวน 150 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 108 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสังกัดงาน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

5.2.1.1 วุฒิการศึกษา แบ่งเป็น

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี
- ปริญญาโทขึ้นไป

5.2.1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น

- ต่ำกว่า 5 ปี
- ระหว่าง 6 - 10 ปี
- 11 ปีขึ้นไป

5.2.1.3 ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

- ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 5 ปี
- ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระหว่าง 6 - 10 ปี
- ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 11 ปีขึ้นไป

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check List เกี่ยวกับเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์สั่งคังงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยรายข้อ รายด้าน และภาพรวมของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลความหมายระดับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามค่าเฉลี่ยของคะแนน

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับของปัญหา
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

6.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวทางในการสร้างเครื่องมือและสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนำไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยหาค่าดัชนี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิง

ความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 - 1.00

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

6. นำแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 108 คน โดยวิธีรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองและได้รับแบบสอบถามกลับคืน 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้าน และภาพรวม

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ชนิด Independent Samples และวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน โดยการวิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 หากผลการวิเคราะห์พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญ ทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe'

9. ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงปัญหาและอันดับที่ของปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ โดยภาพรวม

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์	พนักงาน (n = 108)		ระดับปัญหา	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office				
1. ด้านความรู้	2.77	.64	ปานกลาง	3
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.24	.76	ปานกลาง	1
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	2.64	.55	ปานกลาง	4
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	2.87	.85	ปานกลาง	2
รวม	2.88	.57	ปานกลาง	
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมต Lotus Notes				
1. ด้านความรู้	2.62	.52	ปานกลาง	4
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	2.99	.61	ปานกลาง	2
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	2.99	.58	ปานกลาง	3
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	3.04	.77	ปานกลาง	1
รวม	2.98	.51	ปานกลาง	

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์	วุฒิการศึกษา				t	Sig.
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี (n = 69)		ปริญญาโทขึ้นไป (n = 39)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office						
1. ด้านความรู้	2.82	.603	2.69	.694	1.056	.293
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.33	.744	3.08	.760	1.707	.091
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	2.73	.535	2.49	.600	2.236*	.027
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	3.01	.840	2.62	.825	2.321*	.022
รวม	2.97	.545	2.72	.576	2.294*	.024
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมต Lotus Notes						
1. ด้านความรู้	2.69	.500	2.50	.543	1.823	.071
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.12	.560	2.76	.642	3.057*	.003
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	3.05	.528	2.65	.591	3.561*	.001
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	3.14	.648	2.85	.931	1.942	.083
รวม	3.09	.467	2.79	.545	3.080*	.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ในภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.191	2	.595	1.479	.233
ภายในกลุ่ม	42.273	105	.403		
รวม	43.273	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	2.758	2	1.379	2.476	.089
ภายในกลุ่ม	58.483	105	.557		
รวม	61.241	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	2.048	2	1.024	3.491*	.034
ภายในกลุ่ม	30.789	105	.293		
รวม	32.837	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	2.224	2	1.112	1.549	.217
ภายในกลุ่ม	75.366	105	.718		
รวม	77.589	107			
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	1.951	2	.976	3.152*	.047
ภายในกลุ่ม	32.499	105	.310		
รวม	34.450	107			
ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Lotus Notes	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	2.895	2	1.447	5.801*	.004
ภายในกลุ่ม	26.197	105	.249		
รวม	29.091	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	3.511	2	1.756	5.014*	.008
ภายในกลุ่ม	36.763	105	.350		
รวม	40.274	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	4.131	2	2.066	6.781*	.002
ภายในกลุ่ม	31.984	105	.305		
รวม	36.115	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	4.058	2	3.029	3.574*	.032
ภายในกลุ่ม	59.611	105	.568		
รวม	63.669	107			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	3.699	2	1.850	7.846*	.001
ภายในกลุ่ม	24.753	105	.236		
รวม	28.453	107			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office		ประสบการณ์ในการทำงาน		
		ต่ำกว่า 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	\bar{X}	2.78	2.68	2.45
ต่ำกว่า 5 ปี	2.78	-	.09	.32*
6 – 10 ปี	2.68	-	-	.22
11 ปีขึ้นไป	2.45	-	-	-
ภาพรวมทุกด้าน	\bar{X}	3.03	2.89	2.70
ต่ำกว่า 5 ปี	3.03	-	.13	.32*
6 – 10 ปี	2.89	-	-	.18
11 ปีขึ้นไป	2.70	-	-	-
ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Lotus Notes				
ด้านความรู้	\bar{X}	2.74	2.73	2.38
ต่ำกว่า 5 ปี	2.74	-	.01	.35*
6 – 10 ปี	2.73	-	-	.34
11 ปีขึ้นไป	2.38	-	-	-
ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	\bar{X}	3.15	3.07	2.73
ต่ำกว่า 5 ปี	3.15	-	.07	.41*
6 – 10 ปี	3.07	-	-	.34
11 ปีขึ้นไป	2.73	-	-	-
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	\bar{X}	3.04	3.03	2.62
ต่ำกว่า 5 ปี	3.04	-	.02	.42*
6 – 10 ปี	3.03	-	-	.37
11 ปีขึ้นไป	2.62	-	-	-
ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	3.20	3.13	2.76
ต่ำกว่า 5 ปี	3.20	-	.06	.44*
6 – 10 ปี	3.13	-	-	.37
11 ปีขึ้นไป	2.76	-	-	-
ภาพรวมทุกด้าน	\bar{X}	3.13	3.08	2.72
ต่ำกว่า 5 ปี	3.13	-	.05	.41*
6 – 10 ปี	3.08	-	-	.36
11 ปีขึ้นไป	2.72	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงชื่อของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.646	2	.323	.792	.455
ภายในกลุ่ม	42.817	105	.408		
รวม	43.463	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	.956	2	.478	.833	.438
ภายในกลุ่ม	60.285	105	.574		
รวม	61.241	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	.563	2	.281	.916	.403
ภายในกลุ่ม	32.274	105	.307		
รวม	32.837	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	1.055	2	.528	.724	.487
ภายในกลุ่ม	76.543	105	.729		
รวม	77.589	107			
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	.559	2	.280	.867	.423
ภายในกลุ่ม	33.891	105	.323		
รวม	34.450	107			
ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Lotus Notes					
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.580	2	.290	1.068	.347
ภายในกลุ่ม	28.511	105	.272		
รวม	29.091	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	.404	2	.202	.532	.589
ภายในกลุ่ม	39.869	105	.380		
รวม	40.274	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	1.705	2	.853	2.602	.079
ภายในกลุ่ม	34.410	105	.328		
รวม	36.115	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	2.993	2	1.497	2.590	.080
ภายในกลุ่ม	60.676	105	.578		
รวม	63.669	107			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังประโยชน์ทางการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Lotus Notes	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	1.179	2	.590	2.270	.108
ภายในกลุ่ม	27.273	105	.260		
รวม	28.453	105			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. สรุปผลการวิจัย

1. ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์พนักงานมีทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เหลืออีก 2 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เหลืออีก 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และอิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เหลืออีก 3 ด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มพบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ในด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ได้แก่ กลุ่มอายุ 11 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี ส่วนปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์

Lotus Notes จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มอายุ 11 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี

4. พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

11. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปประเด็นการอภิปรายดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes ของพนักงานโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวราณี สุขวิญญาณ์ อธิบายได้ว่า ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานด้านความรู้ มีรายละเอียดของปัญหา คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์

อันเป็นผลมาจากการขาดการเรียนรู้ ไม่มีการฝึกอบรมการใช้ระบบหรืออบรมไม่ทั่วถึงและรวมถึงเอกสารประกอบการเข้ารับฝึกอบรมไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง[4] ซึ่งสอดคล้องกับ นพพล จันทสร ได้อธิบายว่า พนักงานควรพัฒนาปรับปรุงเรื่องใดเพิ่มขึ้นบ้าง เพื่อที่จะให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ [5]

2. ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และส่วนปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และด้านการใช้งานซอฟต์แวร์แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับพิณสวัน ปัญญา มาก ที่ได้อธิบายว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันทำให้การรับรู้ในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน [3]

3. ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes

ภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สำหรับรายด้านซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

4. ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ต่างกัน มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ในด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง และภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Helliwell and Fowler ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เชื่อกันว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน คือสามารถจัดการงานต่างๆ ได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [6]

12. ข้อเสนอแนะ

12.1 ข้อเสนอเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือมีเงื่อนไขในการใช้ การนำเสนอนี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับคณะผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการใช้งานทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานต่อองค์กรต่อไป

2. พนักงานควรมีการสำรวจหรือประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่ามีความรู้เรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้และต้องมีการปฏิบัติงานให้บรรลุผลที่ดี เพื่อที่จะให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. พนักงานควรมีการดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นประจำในหน่วยงานให้มีสภาพที่ดีอยู่เสมอ ไม่หยุดชะงักในการทำงานในครั้งต่อไป

12.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำวิจัยในลักษณะนี้ ในแผนกหรือบริษัทอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการ และนำไปวางแผนและปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.2547. **โครงการคอมพิวเตอร์เอื้ออาทร**
[Online].Available : <http://www.mict.go.th>
- [2] ประสงค์ ปรานีตผลกรัง.2541. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย จำกัด.
- [3] พินสวัน ปัญญาภัก. 2543 **การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา** หน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
โครงการบัณฑิตศึกษาก่อนปริญญาโท
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- [4] ยุวราณี สุขวิญญาณ์. 2546. **องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)**. เอกสารทางวิชาการบริหารการศึกษาสำหรับแนวการเสวนาทงวิชาการ : สูการบริหารแนวใหม่ระหว่างวันที่ 6-20 กุมภาพันธ์ 2546. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] นพพล จันทสร. 2547. **การศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [6] 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.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้