

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์  
ในการใช้โปรแกรมออร์กาไดเจสทิฟซิสเต็มส์ของพนักงาน  
บริษัท เซ็นทรัลเรสตาอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

EMPLOYEES'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF COMPUTER  
STAFF IN THE USE OF ORACLE E-BUSINESS SUITE APPLICATIONS  
PROGRAM AT CENTRAL RESTAURANTS GROUP CO. LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-214-191

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์

ในการใช้โปรแกรมออรากิลอีบิซิเนสสวีทของพนักงาน

บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

EMPLOYEES'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF COMPUTER  
STAFF IN THE USE OF ORACLE E-BUSINESS SUITE APPLICATIONS  
PROGRAM AT CENTRAL RESTAURANTS GROUP CO. LTD.



T105250

นุชรี เทียมसानุจิตร

NUTCHAREE THIAMSANUCHIT

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....105250  
วัน,เดือน,ปี..... 17 พ.ย. 2552

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL – 2009 – ED – M – 214 – 131

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**EMPLOYEES'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF COMPUTER  
STAFF IN THE USE OF ORACLE E-BUSINESS SUITE APPLICATIONS  
PROGRAM AT CENTRAL RESTAURANTS GROUP CO. LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)  
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2009**

**KMITL – 2009 – ED – M – 214 – 131**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2009**

**FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ในการใช้โปรแกรมอราเคิลอีบิซซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสเทอรองส์ กรุ๊ป จำกัด  
Employees's Satisfaction with the Services of Computer Staff in the Use of Oracle E-Business Suite Applications Program at Central Restaurants Group Co.Ltd.

นักศึกษา นางสาวนุชรี เทียมสานุจิตร

รหัสประจำตัว 50063910

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การศึกษาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วิวัฒน์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ ชินะตระกูล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.พีระวุฒิ	สุวรรณจันทน์	
รศ.ดร.วิวัฒน์	ชินะตระกูล	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	
ผศ.ไพฑูรย์	พิมพ์ดี	
ดร.เซ็น	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แคว้นยศ	

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 25 พฤษภาคม 2552 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ 21 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน  
แผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอิบิส  
ซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสโตรองส์  
กรุ๊ปจำกัด

นักศึกษา

นางสาวนุชรี เทียมसानุจิตร

รหัสประจำตัว

50063910

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (คอมพิวเตอร์)

สาขาวิชา

การศึกษาวิทยาศาสตร์

พ.ศ.

2552

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน  
แผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอิบิสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสโตรองส์  
กรุ๊ปจำกัด ประชากรคือพนักงานบริษัทเซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 142  
คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ  
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้  
โปรแกรมออร่าเคลอิบิสซิเนสส์วิท ทุกด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1) ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานมีความพอใจในความสมบูรณ์ใน  
การติดตั้งโปรแกรม และระยะเวลาในการเขียนรายงาน

ลำดับที่ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อความสามารถ  
ในการแก้ปัญหา ทักษะ การถ่ายทอดความรู้ และการให้คำปรึกษาของพนักงาน

ลำดับที่ 3) ด้านเทคนิค ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา  
มารยาทในการให้บริการ และการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน

<b>Thesis Title</b>	Employees's Satisfaction with the Services of Computer Staff in the Use of Oracle E-Business Suite Applications Program at Central Restaurants Group Co. Ltd.
<b>Student</b>	Miss Nutcharee Thiamsanuchit
<b>Student ID</b>	50063910
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Program</b>	Science Education
<b>Year</b>	2009
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Dr.Ravewan Shinatrakool
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assistant Professor Dr.Lertlak Klinhom

## ABSTRACT

The objectives of this research were to study the Employees's Satisfaction with the Services of Computer Staff in the Use of Oracle E-Business Suite Applications Program at Central Restaurants Group Co. Ltd. The population in this study consisted of 142 employees who worked at Central Restaurants Group Company Limited in 2009. The study employed a questionnaire on services satisfaction with a reliability of 0.89. The researcher analysed the data by using 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 teaching and the in consulting for users and
- 3) The Technician skill, users satisfied with employees' attention for solving problem manner and including interaction.

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ จนสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี และ ดร.เชื่น แก้วยศ คณะกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี และอาจารย์สมเกียรติ ตันติวงศ์วาณิช ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือแบบสอบถาม ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณสำนักบริหารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ให้การสนับสนุน และให้ความอนุเคราะห์เครื่องมือสำหรับการทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาผู้เป็นที่เคารพรัก ผู้ให้ความรักและความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่ ตลอดจนให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

คุณค่า และประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา ครู-อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

นุชรี เทียมसानุจิตร

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด.....	6
2.2 ความพึงพอใจ.....	10
2.3 ระบบ Enterprise Resource Planning : ERP.....	25
2.4 โปรแกรมออร์ราเคิลอีบีเอสซีเนสสวีท.....	31
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ.....	43

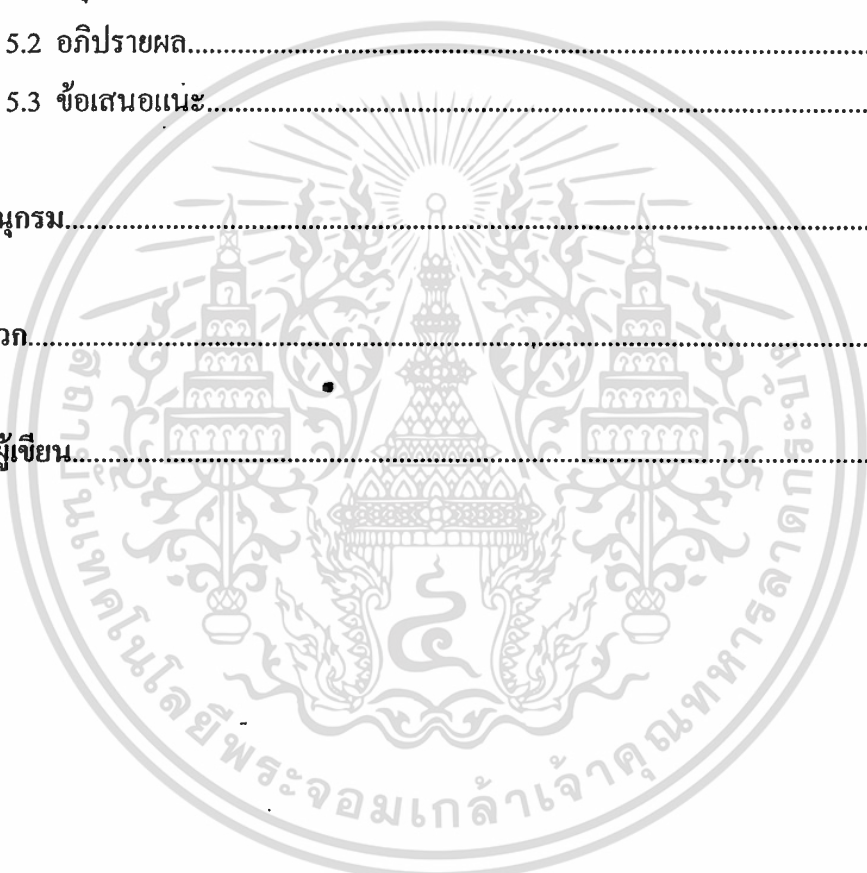
## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย.....	48
5.2 อภิปรายผล.....	51
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	53

บรรณานุกรม.....	54
-----------------	----

ภาคผนวก.....	57
--------------	----

ประวัติผู้เขียน.....	64
----------------------	----



# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนของบุคคลากรบริษัท เช่นทรัสต์เรสเตอร์องส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้งาน โปรแกรม ออร่าเคลอิบิซิเนสสวีท โดยจำแนกตามแผนก.....	9
2.2 การวัดความพึงพอใจในงาน โดยใช้เครื่องมือวัดมาตราส่วนประเมินค่าต่างๆ.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	41
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอิบิซิเนสสวีท ของบริษัท เช่นทรัสต์เรสเตอร์องส์ กรุ๊ป จำกัด จำแนกเป็นรายด้าน.....	43
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอิบิซิเนสสวีท ของพนักงาน บริษัท เช่นทรัสต์เรสเตอร์องส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิค จำแนกเป็นรายข้อ.....	44
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทักษะ ของพนักงานคอมพิวเตอร์.....	45
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรม ออร่าเคลอิบิซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัสต์เรสเตอร์องส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงาน คอมพิวเตอร์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	46

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	11
2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริการ.....	12
2.3 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG.....	15



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจกลุ่มเซ็นทรัล ได้ก่อตั้งบริษัทครั้งแรกเมื่อปี 2521 สถานที่ตั้งอยู่ที่ 306 อาคารสีลมทาวเวอร์ ชั้น 5 6 7 และ 8 ถนนสีลม แขวงสุริวงส์ เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10800 มีสาขารวมประมาณ 500 สาขาทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่อาคารเซ็นทรัลสีลม มีบุคลากรรวมทั้งหมดยุคประมาณ 8,000 คน เป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจอาหารจานด่วน 6 ประเภท คือ มิสเตอร์ โคนัท พิชซ่าฮัท เคเอฟซี บาสกิ้น-โรบบินส์ อานตี้แอนส์ และเปปเปอร์ลันซ์ ซึ่งพนักงานดังกล่าว เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญของบริษัท เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งในการที่จะส่งเสริมให้บริษัทมีความเจริญรุ่งเรือง และเติบโตไปได้ด้วยความมั่นคงในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามจุดมุ่งหมาย ทางบริษัทจึงได้สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร โดยมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมทั้งการส่งเสริมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด. 2550 :17)

ซึ่งทางบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด มีความต้องการที่จะให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทางบริษัทฯ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ในการทำงานที่จะให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจในการทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็มที่

Strauss and Sayles (1906 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ ในทางเดียวกัน Gilmer (1971 : 257) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ผลของทัศนคติที่มีองค์ประกอบของงานซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รู้สึกว่าได้รับความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องเมื่อทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงาน

จากข้อมูลดังกล่าวและการขยายตัวของธุรกิจ ทางบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารจัดการงานงบประมาณ งานการเงิน บัญชี และพัสดุ เข้ามาใช้งานที่สำนักงานใหญ่ เมื่อประมาณปี 2549 โดยทางบริษัทได้เลือกใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท และได้ประสบความสำเร็จในการใช้งานในระดับหนึ่งแล้ว เป็นซอฟต์แวร์

ชั้นนำของระบบ ERP : Enterprise Resource Planning และมีการใช้งานแพร่หลายในนานาประเทศ และเป็นที่ยอมรับทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ มีขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถรองรับระบบงานตามพันธกิจ กลยุทธ์ และกระบวนการใหม่ได้เป็นอย่างดี โดยระบบมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และมีลักษณะการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการ และสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหาร สนับสนุนข้อมูลแก่ภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้

ทางบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้นำระบบมาพัฒนาใช้งานดังนี้

1. ระบบบัญชี (General Ledger) คือ สินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ (ทุน) รายได้ และค่าใช้จ่าย เช่น บัญชีเงินฝากธนาคาร บัญชีเครื่องจักร บัญชีค่าใช้จ่ายค้ำจ่าย บัญชีรายได้จากการขายสินค้า บัญชีเงินเดือน บัญชีค่าเสื่อมราคา เป็นต้น
2. ระบบเจ้าหนี้ ลูกหนี้ (Account Payable) คือ เมื่อผู้จำหน่ายได้ส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทางบัญชีจะบันทึกซื้อสินค้า สามารถเรียกดูรายงานภาษีซื้อ รายงาน Statement เจ้าหนี้ รายงานบิลถึงกำหนดชำระ รายงานการจัดอายุหนี้ แล้วเมื่อถึงกำหนดชำระก็บันทึก การจ่ายชำระหนี้ต่อไป รายงานกำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน
3. ระบบบริหารทางการเงิน (Finance Management) คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานรับเงินและเอกสารแทนตัวเงินจัดทำทะเบียนคุมและเอกสารควบคุมการรับเงิน ปฏิบัติงานจ่ายเงินและเอกสารแทนตัวเงินจัดทำทะเบียนคุมและเอกสารควบคุมการจ่ายเงิน ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษาเงินและเอกสารแทนตัวเงิน จัดทำเช็คส่งจ่าย และจ่ายเงินซื้อตั๋วแลกเงิน หรือครีฟจ่ายให้กับเจ้าหนี้
4. ระบบครุภัณฑ์ (Fix Asset) คือ สิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร มีอายุการใช้งานประมาณ 1 ปีขึ้นไป และมีราคาต่อหน่วยหรือชุดเกินกว่า 5,000 บาท
5. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing) คือ ทำหน้าที่ติดต่อซื้อสินค้าจากซัพพลายเออร์ และต่อรองราคา นำสินค้าเข้าตรงตามเวลา ออกใบส่งซื้อ
6. ระบบพัสดุ (Inventory) คือ ระบบสินค้าคงคลัง เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารและ ตรวจสอบขบวนการนำสินค้าเข้าออก และ ยอดคงเหลือในระบบคลังสินค้า
7. ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Oracle Discoverer) คือ เป็นรายงานเพื่อสนับสนุนให้บริหารงาน และช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร จะรายงานความเคลื่อนไหวของข้อมูลทุกระบบในบริษัท

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัย ได้ปฏิบัติงานในบริษัท และมีหน้าที่ดูแลโปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ โดยตรง ผู้วิจัยจึงอยากทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ ของพนักงาน บริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการจัดการ ด้านการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ ของพนักงาน บริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

## 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ ของพนักงานบริษัทเช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยได้นำนโยบายในการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ ของพนักงาน บริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเทคนิค
2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานของ บริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้โปรแกรมออร์เคสตรียูนิฟิเคชันสวิตช์ จำนวน 142 คน พ.ศ. 2552

## 1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลอิบิซซิเนสสวีท ของพนักงาน บริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด โดยแบ่งการศึกษาความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเทคนิค
2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

## 1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.5.1 โปรแกรมอรรถาเคลอิบิซซิเนสสวีท หมายถึง โปรแกรมที่จัดการด้าน ระบบการบริหารจัดการงานด้าน ระบบบัญชี (GL) ระบบเจ้าหนี้ ลูกหนี้ (AP/AR) ระบบบริหารทางการเงิน (Finance Management) ระบบครุภัณฑ์ (Fix Asset) ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing) ระบบพัสดุ (Inventory) ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Oracle Discoverer)

1.5.2 ระบบ ERP หมายถึง ระบบงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุเป็นระบบที่ต้องอาศัยความแม่นยำและความถูกต้อง ซึ่งมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งนี้ยังเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนขบวนการในการตัดสินใจ ตั้งแต่รายบุคคลหน่วยงานสำนักงานย่อย สำนักงานใหญ่ และทั้งองค์กร

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ของพนักงานที่ใช้โปรแกรมอรรถาเคลอิบิซซิเนสสวีท ทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิค หมายถึง ความสมบูรณ์ ความถูกต้องต่อการให้บริการติดตั้งโปรแกรมทั้งหมดของโปรแกรม การแก้ปัญหาในระบบการ Interface ทุกแผนกที่มีการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานทั้งหมด และการเขียนรายงานเพื่อสนับสนุนการบริหารได้ตรงตามต้องการและมีระยะเวลาที่เหมาะสมในการเขียนรายงาน

2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ หมายถึง ด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาผ่านทาง โทรศัพท์ ปัญหาเฉพาะหน้า การเผยแพร่และการสื่อสารความรู้ให้ผู้ใช้งาน พร้อมทั้งมีการจัดอบรมความรู้ และมีคู่มือการใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน หมายถึง การลดความยุ่งยาก

ในการใช้งานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานตรงตามเป้าหมายและตามเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาที่กำหนด ทั้งการให้บริการเฉพาะหน้า และผ่านทางโทรศัพท์ ด้วยความสุภาพ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ควรมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอกับการให้บริการแก่พนักงาน

1.5.4 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ใช้งานโปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ของบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ในการปฏิบัติงานด้าน ระบบบัญชี (GL) ระบบเจ้าหนี้ ลูกหนี้ (AP/AR) ระบบบริหารทางการเงิน (Finance Management) ระบบครุภัณฑ์ (FixAsset) ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing) ระบบพัสดุ(Inventory) ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Oracle Discoverer) และผู้บริหารในการอนุมัติใบสั่งซื้อ

1.5.5 แผนกคอมพิวเตอร์ หมายถึง แผนกที่ให้บริการด้านการเบิก ชีม อุปกรณ์เครื่องใช้ด้านคอมพิวเตอร์ การจัดหาผู้ขายสินค้าด้านคอมพิวเตอร์ และการให้บริการแก้ปัญหาการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานหน้าร้านรวมถึงพนักงานทั้งหมดในบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทั้งหมด 20 ท่าน

1.5.6 บริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ หมายถึง หนึ่งในบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ซึ่งดำเนินธุรกิจในการให้บริการอาหารจานด่วนภายใต้สัญลักษณ์ มิสเตอร์โดนัท เคเอฟซี บาสดักนัร้อบบิ้น อานตี้ แอนส์ พิชซ่า ฮัท เปปเปอร์ ลันซ์ ปัจจุบันมีสาขามากกว่า 500 สาขาทั่วประเทศ ซึ่งจะมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 306 อาคารสีลมทาวเวอร์ ชั้น 5 6 7 และ 8 ถนนสีลม แขวงสุริวงส์ เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10800

## บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิซซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

- 2.1 บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด
- 2.2 ความพึงพอใจ
- 2.3 ระบบ Enterprise Resource Planning : ERP
- 2.4 โปรแกรมออราเคิลอีบิซซิเนสสวีท
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

#### 2.1.1 บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

บริษัท เซ็นทรัล เรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจกลุ่มเซ็นทรัล ได้ก่อตั้งบริษัท ครั้งแรกเมื่อปี 2521 สถานที่ตั้งอยู่ที่ 306 อาคารสีลมทาวเวอร์ ชั้น 5 6 7 และ 8 ถนนสีลม แขวงสุริวงค์ เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10800 มีสาขารวมประมาณ 500 สาขาทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่อาคารเซ็นทรัลสีลม มีบุคลากรรวมทั้งหมดประมาณ 8,000 คน เป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจอาหารจานด่วน 6 ประเภท คือ มิสเตอร์ โคนัท พิซซาสัท เคเอฟซี บาสกิ้น-โรบบินส์ อานตี้แอนส์ และเปปเปอร์ลันซ์ โดยมีบุคลากรรวมประมาณ 8,000 คน ทั้งในส่วนของสำนักงานใหญ่และในส่วนของสาขา (บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด. 2550 :17)

จากข้อมูลของสาขาที่มีจำนวนมากขึ้นทางบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารจัดการงานงบประมาณ งานการเงิน บัญชี และพัสดุ เข้ามาใช้งาน เมื่อประมาณปี 2549 โดยทางบริษัทได้เลือกใช้ ระบบ Oracle E-Business Suite และได้ประสบความสำเร็จในการใช้งานในระดับหนึ่งแล้ว และเป็นซอฟต์แวร์ชั้นนำของระบบ REP : Enterprise Resource Planning ที่มีการใช้งานแพร่หลายในนานาประเทศ และเป็นที่ยอมรับทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ มีขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถรองรับระบบงานตามพันธกิจ กลยุทธ์ และกระบวนการใหม่ได้เป็นอย่างดี โดยระบบมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และมีลักษณะการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการ และสามารถเชื่อมโยงกับระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหาร สนับสนุนข้อมูลแก่ภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้

ทางบริษัท เช่น ทรัสต์เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้นำระบบมาพัฒนาใช้งานดังนี้

1. ระบบบัญชี (General Ledger) คือ สินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ (ทุน) รายได้ และค่าใช้จ่าย เช่น บัญชีเงินฝากธนาคาร บัญชีเครื่องจักร บัญชีค่าใช้จ่ายค่าง่าย บัญชีรายได้จากการขายสินค้า บัญชีเงินเดือน บัญชีค่าเสื่อมราคา เป็นต้น

2. ระบบเจ้าหนี้ ลูกหนี้ (Account Payable) คือ เมื่อผู้จำหน่ายได้ส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทางบัญชีจะบันทึกซื้อสินค้า สามารถเรียกดูรายงานภาษีซื้อ รายงาน Statement เจ้าหนี้ รายงาน บิลถึงกำหนดชำระ รายงานการจัดอายุหนี้ แล้วเมื่อถึงกำหนดชำระก็บันทึก การจ่ายชำระหนี้ต่อไป รายงานกำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน

3. ระบบบริหารทางการเงิน (Finance Management) คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงาน รับเงินและเอกสารแทนตัวเงินจัดทำทะเบียนคุมและเอกสารควบคุมการรับเงิน ปฏิบัติงานจ่ายเงิน และเอกสารแทนตัวเงินจัดทำทะเบียนคุมและเอกสารควบคุมการจ่ายเงิน ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษาเงินและเอกสารแทนตัวเงิน จัดทำเช็คส่งจ่าย และจ่ายเงินซื้อตัวแลกเปลี่ยน หรือคร่าฟ ใช้จ่ายให้กับ เจ้าหนี้

4. ระบบครุภัณฑ์ (Fix Asset) คือ สิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร มีอายุการใช้งาน ประมาณ 1 ปีขึ้นไป และมีราคาต่อหน่วยหรือชุดเกินกว่า 5,000 บาท

5. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing) คือ ทำหน้าที่ติดต่อซื้อสินค้าจากซัพพลายเออร์ และต่อรองราคา นำสินค้าเข้าตรงตามเวลา ออกใบสั่งซื้อ

6. ระบบพัสดุ (Inventory) คือ ระบบสินค้าคงคลัง เป็นระบบที่ใช้ในการบริหาร และตรวจสอบขบวนการนำสินค้าเข้าออก และ ยอดคงเหลือในระบบคลังสินค้า

7. ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Oracle Discoverer) คือ เป็นรายงานเพื่อสนับสนุน ให้บริหารงาน และช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร จะรายงานความเคลื่อนไหวของข้อมูลทุกระบบ ในบริษัท

### 2.1.2 แผนกคอมพิวเตอร์ของ บริษัท เช่น ทรัสต์เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

บริษัท เช่น ทรัสต์เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้แบ่งแผนกที่ให้บริการหลายด้าน เช่น แผนก บัญชี แผนกการเงิน แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกจัดซื้อ แผนกทรัพยากรบุคคล ฯลฯ ในที่นี้ผู้วิจัยจะ กล่าวถึงแผนกคอมพิวเตอร์ โดยแผนกคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ สามารถ แบ่งหน้าที่ได้ดังนี้

2.1.2.1 ให้บริการคอมพิวเตอร์ทั่วไปให้กับทุกแผนกซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทั้งทางด้านโทรศัพท์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า จำนวนทั้งหมด 3 ท่าน โดยจะแบ่งการให้บริการเป็นชั้น

ชั้น 5 แผนกบัญชี แผนกการเงิน

ชั้น 6 แผนกจัดซื้อจัดจ้าง แผนกการขนส่ง แผนกบุคคลของแต่ละ Brand

ชั้น 7 ผู้บริหาร

ชั้น 8 แผนกการตลาด แผนกปฏิบัติการ

ชั้น 10 แผนกซ่อมบำรุง

ชั้น 11 แผนกบุคคลส่วนกลาง

เจ้าหน้าที่ให้บริการมี จำนวน 3 คน ทุกแผนกจะได้รับบริการคอมพิวเตอร์ทั่วไปเหมือนกันทุกด้าน เช่น การลงโปรแกรมพื้นฐาน การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ระบบเครือข่าย

2.1.2.2 การให้บริการระบบหน้าร้าน จะเป็นการบริการแก้ปัญหา ระบบ point of sale (POS) โปรแกรมบริหารงานซื้อ ขาย, คูมสต็อก การให้บริการลักษณะนี้จะเน้นการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ โดยแบ่งแยกเป็นตาม Brand 6 Brand และมีจำนวนเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทั้งหมด 6 ท่าน

2.1.2.3 การให้บริการ โปรแกรมออร์เคิลอีบิสซิเนสสวีท โดยแต่ละแผนกจะได้รับบริการไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งานของโปรแกรม คือ

ผู้บริหารทั้งหมด คือ จะได้รับการติดตั้งโปรแกรมออร์เคิลอีบิสซิเนสสวีทที่โต๊ะของผู้บริหารและให้บริการแก้ปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ โดยมีการอนุมัติใบสั่งซื้อผ่านทางโปรแกรมและผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

แผนกการเงิน คือ จะได้รับการติดตั้งโปรแกรมออร์เคิลอีบิสซิเนสสวีทที่โต๊ะของพนักงานโดยตรงและให้บริการแก้ปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ จะทำการตัดจ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่แบบโดยตรง และการจ่ายเช็คแบบอัตโนมัติกับธนาคาร

แผนกจัดซื้อ คือ จะได้รับการติดตั้งโปรแกรมออร์เคิลอีบิสซิเนสสวีทที่โต๊ะของพนักงานและให้บริการแก้ปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ ในเรื่องของการออกใบสั่งซื้อ การใช้ระบบ Interface ใบขอซื้อ

แผนกก่อสร้าง คือ จะได้รับการติดตั้งโปรแกรมออร์เคิลอีบิสซิเนสสวีทที่โต๊ะของพนักงานและให้บริการแก้ปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ แผนกการขนส่ง ในเรื่องของการออกใบสั่งซื้องานซ่อมแซม บำรุงอาคารและสถานที่ การใช้ระบบ Interface ใบขอซื้อ

แผนกบัญชีทุกแบรนด์ คือ จะได้รับการติดตั้งโปรแกรมออร์เคิลอีบิสซิเนสสวีทที่โต๊ะของพนักงานและให้บริการแก้ปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ ในเรื่องของการตรวจสอบข้อมูลการ

รับสินค้าจากหน้าร้าน เช่น การตั้งเจ้าหน้าที่ การนับสต็อกสินค้า การโอนสินค้า การ Interface ข้อมูลทางแผนกคอมพิวเตอร์ มีนโยบายในการให้บริการระบบออราเคิล 3 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิค หมายถึง ความสมบูรณ์ ความถูกต้องต่อการให้บริการติดตั้งโปรแกรมทั้งหมดของโปรแกรม การแก้ปัญหาในระบบการ Interface ทุกแผนกที่มีการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานทั้งหมด และการเขียนรายงานเพื่อสนับสนุนการบริหารได้ตรงตามต้องการและมีระยะเวลาที่เหมาะสมในการเขียนรายงาน

2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ หมายถึง ด้านความรู้ ความสามารถ ของพนักงานในการแก้ปัญหาผ่านทาง โทรศัพท์, ปัญหาเฉพาะหน้า การเผยแพร่และการสื่อสาร ความรู้ให้ผู้ใช้งาน พร้อมทั้งมีการจัดอบรมความรู้ และมีคู่มือการใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน หมายถึง การลดความยุ่งยากในการใช้งานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานตรงตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งการให้บริการเฉพาะหน้า และผ่านทางโทรศัพท์ ด้วยความสุภาพ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ควรมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอกับการให้บริการแก่พนักงาน ระบบการ Interface ข้อมูลต่างๆ ของแผนกจัดซื้อ แผนกก่อสร้าง แผนกการเงิน แผนกบัญชี โดยมีพนักงานบางแผนกที่ใช้โปรแกรมออราเคิลออบิเจกต์สวิตช์ ซึ่งจะประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้งานโปรแกรมออราเคิลออบิเจกต์สวิตช์ โดยจำแนกตามแผนก

ลำดับ	แผนก	บุคลากร (คน)
1	ผู้บริหารทั้งหมด	14
2	แผนกการเงิน	16
3	แผนกจัดซื้อ	10
4	แผนกก่อสร้าง	8
5	แผนกการขนส่ง	6
6	แผนกบัญชีทุกแบรนด์	84
7	แผนกคอมพิวเตอร์	4
รวมทั้งหมด		142

ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 ความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เฉชะอุปต์ (2544 : 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พพอใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ ตามความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

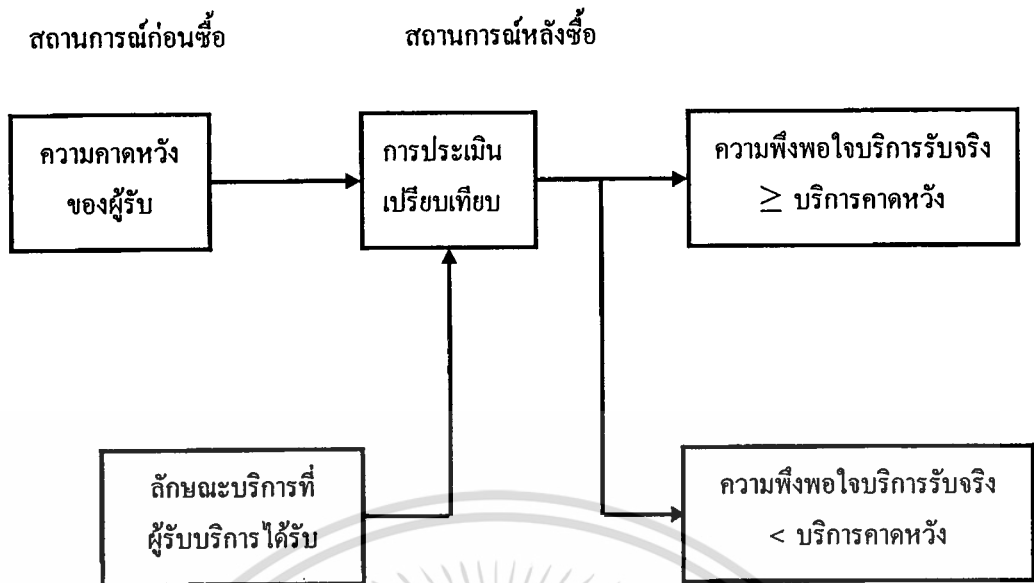
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย คือ ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

#### 2.2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ

ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้บริการเป็น 2 แบบ ดังนี้

- (1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง
- (2) ความหมายที่ยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย Oliver(อ้างใน จักรเทพ เจริญลาภ นพรัตน์. 2544 : 13) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวะการ แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการ ประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าที่ ความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า



ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.2.1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 59) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

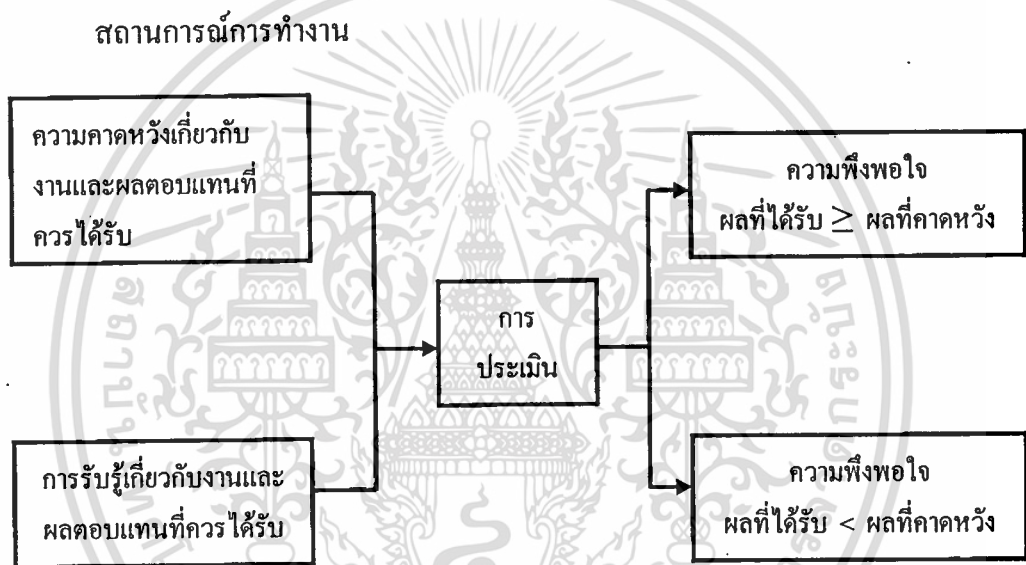
Gilmer (1971 : 253) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผลของทัศนคติที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รู้สึกว่าประสบความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องเมื่อทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

Morse (1958 :27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในกิจกรรม

Locke (1976 : 53) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับ

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

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ



ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้

## 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 2.2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow's General Theory of Human Motivation)

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

1) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) หรือหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นที่ 2 แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือ ยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กร

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

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละบุคคลจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องและบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้ต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นแตกต่างกัน และความต้องการตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองในลำดับขั้นนั้น ๆ

### 2.2.2.2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

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

Alderfer เห็นด้วยกับ Maslow ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะมุ่งใจให้ผลิต ตัวอย่างเช่น เชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกมุ่งใจให้ผลิต ถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยื่นยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้น Alderfer เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายใน การตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือ พวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูง เหมือนกับ Maslow เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่างบุคคลอาจจะกลับมาถึงความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกมุ่งใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลง

#### (1) ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของ Maslow ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

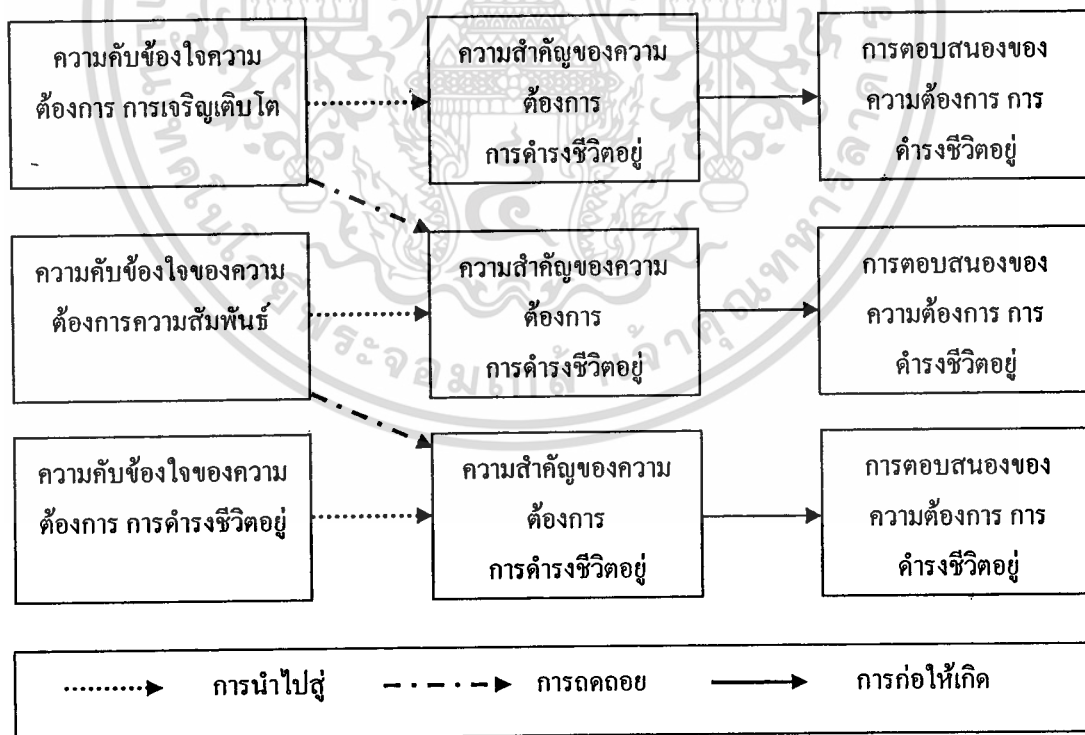
#### (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

ความต้องการความสัมพันธ์ คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานการณ์ที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

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

ความต้องการการเจริญเติบโต คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการเจริญเติบโต จะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของ Maslow

ความแตกต่างที่สำคัญสองอย่างระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีความต้องการประการแรกทฤษฎีลำดับความต้องการจะอยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) นั่นคือบุคคลจะเดินหน้าไปยังระดับความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้ถูกตอบสนองแล้ว ภายในอีกด้านหนึ่งทฤษฎี ERG จะไม่เพียงแต่อยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจ - ความก้าวหน้าเท่านั้น แต่จะอยู่บนพื้นฐานของหลักความคับข้องใจ - การถดถอย (Frustration Regression Principle) อีกด้วย หลักความคับข้องใจ - การถดถอยจะอธิบายถึงสถานการณ์ที่ความต้องการระดับสูงยังไม่ได้ถูกตอบสนอง หรือคับข้องใจและความต้องการจะมุ่งไปที่ความต้องการระดับต่ำลงมากขึ้น ตัวอย่างต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นว่าความคับข้องใจของความต้องการการเจริญเติบโต จะทำให้เกิดความต้องการความสัมพันธ์มากขึ้น



**ภาพที่ 2.3 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แม้ว่าทฤษฎี ERG จะสันนิษฐานว่าพฤติกรรมที่ถูกใจจะดำเนินไปตามลำดับความต้องการเหมือนกับ ทฤษฎีของ Maslow จะมีความแตกต่างที่สำคัญอยู่สองอย่าง

ประการแรกทฤษฎี ERG จะรวมเอาหลักความคับข้องใจ - การถดถอยที่ขาดไป จากทฤษฎีของ Maslow เข้าไว้ด้วย Maslow ยืนยันว่าบุคคลยังคงอยู่ ณ ความต้องการระดับหนึ่ง จนกว่าความต้องการนั้น ได้ถูกต้องตอบสนอง ในทางกลับกันทฤษฎี ERG เสนอแนะว่าความต้องการนั้นยังคงไม่ได้ถูกต้องตอบสนอง บุคคลจะจับข้องใจ ถดถอยลงมายังความต้องการระดับที่ต่ำลงมา และเริ่มต้นมุ่งความต้องการระดับต่ำลงมาอีกครั้งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คนงานแต่ก่อนนี้ที่ถูกจูงใจด้วยเงิน (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) อาจจะมีเพียงแต่ได้รับการขึ้นเงินเดือนเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการนั้นได้ สมมติว่าเขาได้พยายามจะสร้างมิตรภาพมากขึ้นเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ ถ้าด้วยเหตุผลบางอย่าง เขาพบว่าไปไม่ได้ที่จะกลายเป็นเพื่อนที่ดีกับบุคคลอื่นภายในสถานที่ทำงาน เขาอาจจับข้องใจ ถดถอย และจูงใจให้เพิ่มรายได้มากขึ้น

ความแตกต่างที่สำคัญอย่างที่สองคือ ทฤษฎี ERG ซึ่งให้เห็นว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน เราพบว่าบุคคลสามารถจูงใจพร้อมกันไปด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการทางสังคม (ความต้องการการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคลผู้ต้องการ อาจจะแสวงหาโอกาสและความท้าทายใหม่ๆ (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) ก่อนที่จะกังวลใจกับความ ต้องการ เช่น ความหิว (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่)

Alderfer ยืนยันว่าเราสามารถมุ่งความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในขณะเดียวกัน ความต้องการระดับต่ำไม่จำเป็นต้องถูกตอบสนองอย่างดี ก่อนที่เราจะมุ่งความสนใจของเราไปยังความต้องการระดับสูงได้ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ได้ยกเลิกอาหารเที่ยงไป และรู้สึกหิวอย่างมาก อาจจะยังคงมุ่งที่การแก้ปัญหาที่ท้าทายของลูกค้าอยู่ ในอีกทางหนึ่ง ณ เวลาหนึ่ง ความหิวอาจจะขัดขวางการพยายามที่จะแก้ปัญหของพนักงานได้

### 2.2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivators Factors and Hygiene Factors)

Federich Herzberg (Hygiene Factors จาก University of Utah) ได้นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก ซึ่งทางทฤษฎีความต้องการของ Herzberg (1959 : 113) ได้เพิ่มเติมจากแนวคิดของ Frederick W. Taylor และทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ Abraham H. Maslow โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะเฉพาะตน Herzberg ศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนเราต้องการความสุขจากการทำงานนั้น คือ สิ่งที่ทำให้

เกิดความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน (Motivators) กับปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two-Factor Theory of Motivators) โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประการ คือ

### (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor)

เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

- 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จสิ่งที่จำเป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในการที่จะทำงานนั้น
- 2) การยอมรับนับถือ (Redognition) เป็นผลจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูด หรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป
- 3) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพันบุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถในการทำจะเพิ่มพูนความรู้

### (2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- 1) เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการโยกย้ายสลับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงานทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึงการพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

6) การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

7) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

8) สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

9) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานทีนั้นอย่างมั่นคง

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็ม หรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย หรือ “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ปัจจัยค้ำจุน” (Motivation Hygiene Theory)

#### 2.2.2.4 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

ความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่า ความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่

ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

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

(1) ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัยได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุมบุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

(2) ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์ในสังคม พยายามให้ความช่วยเหลือมากกว่าการแย้งชิงพยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

(3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พยายามวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความพิถีพิถันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาคือดีที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2537 : 253)

### 2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีการศึกษาและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

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

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

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

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้อุปกรณ์ของผู้ปฏิบัติงาน 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 มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 320) ได้สรุปปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 2 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน

Ghiselli and Brown (1995 : 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าผู้ประกอบอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีความสะดวกสบายเหมาะสมแก่สภาพการปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน

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

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษอื่น ๆ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับคน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน จะมีผลต่อความพึงพอใจของคนงาน

กิติมา ปรีดีคิดล (2539 : 332) ได้เสนอแนะถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน

3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน

4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน

5. ให้คนทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

6. จัดงานที่ทำหาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำอยู่เสมอ

7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาานพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี

9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม

10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น

13. ให้ทุกคนรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ

14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร

Ovard (1966 : 214) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ คือ

1. ปัจจัยทางด้านวัตถุ ได้แก่ เงินเดือน การลาป่วย การประกันทางเวชกรรมและการพยาบาล ระเบียบวาระการพ้นจากงาน สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้ และการบริการตลอดจนถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจ

2. ปัจจัยทางด้านมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ อันเป็นวิธีการจัดงานแผนใหม่ตามแนวมนุษย์สัมพันธ์ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่เป็นพิเศษ

Hartell (1964 :260) ได้พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ ที่สำคัญและควรพิจารณา คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจสูงเมื่อทำงานใหม่ และลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 หรือ 8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 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 ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ
  - 2.5 ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์กรขนาดใหญ่
- ## 3. องค์ประกอบทางด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า หลักสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผู้บริหารต้องเข้าใจในธรรมชาติของคนงาน นโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน และรู้จักเทคนิคการบริหารที่เหมาะสม

### 2.2.4 การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction) คือ ความพึงพอใจเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งอาจเป็นเจตคติทางบวก หรือทางลบก็ได้ แม้ว่าคนเราจะมีเจตคติต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการทำงานมากมายก็ตาม แต่การที่จะวัดเจตคติ ดังกล่าวเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะเจตคติเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมได้ หรือแม้จะสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมก็ตาม แต่การสรุปเจตคติจากพฤติกรรมก็มีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย เช่นกัน นอกจากนี้ การวัดเจตคติจากการตีความคำพูดของคนที่เราต้องการวัดพบว่า คนอาจเปิดเผยสิ่งที่ตนเป็นเจตคติเพียงบางส่วน โดยส่วนใหญ่จะถูกเก็บเป็นความลับส่วนตัวหรือแม้ผู้นั้นเต็มใจที่จะเปิดเผยแต่ด้วยเหตุที่เจตคติเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนจึงยากที่จะถ่ายทอดออกมาได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ

ฟูริยา หิมะชาติ (2550) [Online] กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้า Customer Satisfaction หมายถึง ระดับความพึงพอใจในความต้องการของลูกค้าถูกนำไปทำให้บรรลุ ลูกค้าประเมินสินค้าหรือบริการนั้นๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่ ถ้าได้ตามที่ตั้งความหวังไว้ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก ลูกค้าจะไม่พึงพอใจหรือเรียกว่า Dissatisfaction

นงนุช โรจนเลิศ และวรรณิ ต. ตระกูล (2547) [Online] กล่าวว่า การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรก เป็นการศึกษาตามความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่างๆ การวัดความพึงพอใจในงานเป็นการศึกษาเจตคติเฉพาะที่มีองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนที่ประกอบ (Component) ย่อย ๆ ของความพึงพอใจ

หรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะแนว ทัศนคติต่อการทำงาน เป็นต้น การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกองค์ประกอบ

แนวทางที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (Overall Satisfaction) ของบุคคล ประสิทธิภาพในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดีเป็นความพึงพอใจด้านบวกในขณะที่ ประสิทธิภาพในการทำงานกับร่วมงานที่ไม่ดี มีค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสิทธิภาพในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้เป็นการศึกษาผลรวมของประสิทธิภาพที่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในภาพรวม

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

#### 2.2.4.1 มาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถาม (Rating Scale and Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายในการวัดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถามโดยมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ที่ผู้ตอบให้ตามลำดับค่าน้ำหนักของแต่ละตัวเลือกจนครบทุกตัวเลือก เครื่องวัดในลักษณะนี้มีหลายแบบซึ่งเรียกชื่อต่างกัน ดังตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ 2.2 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) _____ ก่อนข้างจำเจ _____ นำพึงพอใจ _____ ดี  * โอกาสก้าวหน้า (promotion) _____ เส้นทางตัน _____ ได้รับอำนาจ	โปรดระบุระดับความพอใจในงานของท่านในแต่ละประเด็นต่อไปนี้ โดย 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง 2 = ไม่พอใจ 3 = พอประมาณ 4 = พอใจ 5 = พอใจอย่างยิ่ง	โปรดระบุระดับความพอใจในงานของท่านในแต่ละประเด็น ต่อไปนี้ โดย 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง 2 = ไม่พอใจ 3 = พอประมาณ 4 = พอใจ 5 = พอใจอย่างยิ่ง  * ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน _____ ระดับเงินเดือน

ส่วนเครื่องมือวัด MSQ เป็นวิธีที่ให้ผู้ตอบสนองระบุระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของงาน เช่น ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ถ้าได้คะแนนมากแสดงว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

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

### 2.2.4.2 การใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)

เป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในงาน โดยให้ผู้ตอบเขียนบรรยายถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นกับตน ซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องาน จากนั้นผู้เชี่ยวชาญจะนำคำบรรยายดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อหาเจตคติที่ซ่อนเร้นอยู่ออกมา ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานส่วนใหญ่เขียนบรรยายถึงสิ่งที่ถูกปฏิบัติไม่ดีระหว่างปฏิบัติงานจากผู้นิเทศงาน หรือ พนักงานบรรยาย

ชมผู้นิเทศงานที่เข้าช่วยเหลือทันทีที่พนักงานประสบปัญหา ก็แสดงว่ารูปแบบและวิธีการนิเทศงานมีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน

#### 2.2.4.3 เทคนิคการสัมภาษณ์และการประชุมแบบเผชิญหน้า (Interviews and Confrontation Meetings)

เทคนิคนี้ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจในงาน ด้วยการสัมภาษณ์พูดคุยแบบสองต่อสองกับพนักงานอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบเจตคติอย่างลุ่มลึกมากกว่าวิธีการให้ตอบแบบสอบถามแต่ต้องเลือกคำถามสัมภาษณ์อย่างรอบคอบพร้อมทั้งมีระบบการบันทึกคำตอบที่ดี จะช่วยให้ผู้ถามทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ของเจตคติที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้ชัดเจนแม่นยำขึ้น

บางครั้งการสัมภาษณ์อาจทำเป็นหมู่ก็ได้โดยให้กลุ่มพนักงานมาร่วมอภิปรายถึงคำร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนของตน รูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มเช่นนี้เรียกว่า การประชุมแบบเผชิญหน้า ซึ่งถ้าผู้ดำเนินการมีความเชี่ยวชาญและสร้างบรรยากาศได้ดีจนผู้เข้าประชุมรู้สึกเป็นกันเอง กล่าวพูดคุยถามอย่างอิสระโดยไม่ต้องแน่ใจว่าจะไม่มีผลกระทบด้านลบต่อตนเองแต่อย่างใดก็จะทำให้ทราบข้อมูลที่ซ่อนเร้นที่กระทบต่อความพึงพอใจในงานเปิดเผยออกมาจะช่วยให้การแก้หรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นทำได้ทันที่ตั้งแต่ต้น ดังนั้นการใช้เทคนิคการประชุมแบบเผชิญหน้าจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ตอบพูดความจริงมีความซื่อสัตย์ต่อกันและสามารถระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา ด้วยเหตุนี้การได้รับความร่วมมือคือ จุดสำคัญของความสำเร็จ นอกจากนี้ต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะตัวพนักงาน การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบจึงเป็นวิธีที่ดี และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น

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

### 2.3 ระบบ Enterprise Resource Planning : ERP

#### 2.3.1 ห่วงโซ่ของกิจกรรมขององค์กร

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2551) [Online] ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรธุรกิจประกอบกิจกรรมธุรกิจในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า กิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรม “สร้างมูลค่า” ของทรัพยากรธุรกิจให้เกิดเป็นสินค้าหรือบริการและส่งมอบ “มูลค่า” นั้นให้แก่ลูกค้า โดยกระบวนการสร้างมูลค่าจะแบ่งออกเป็นส่วนๆ โดยแต่ละส่วนจะรับผิดชอบงานในส่วนของตน และมูลค่าสุดท้ายจะเกิดจากการประสานงานระหว่างแต่ละส่วนหรือแผนกย่อยๆ

ดังนั้นกิจกรรมที่สร้างมูลค่านั้น ประกอบด้วยการเชื่อมโยงของกิจกรรมของแผนกต่างๆ ในองค์กร การเชื่อมโยงของบริษัทเพื่อให้เกิดมูลค่านี้นี้ เรียกว่า “ห่วงโซ่ของมูลค่า (value chain)”

### 2.3.2 ห่วงโซ่ของกิจกรรมที่สร้างมูลค่าให้กับลูกค้า

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ การเชื่อมโยงของกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าของแต่ละแผนก มักจะมีปัญหาเรื่องการสูญเปล่าและการขาดประสิทธิภาพ อีกทั้งการใช้เวลา ระหว่างกิจกรรมที่ยาวเกินไปทำให้ผลผลิตต่ำลง เกิดความยากลำบากในการรับรู้สถานการณ์การทำงานของแต่ละแผนกต่างๆ ได้ทำให้การตัดสินใจในการลงทุนและบริหารทรัพยากรต่างๆ ทำได้ยากขึ้น การบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ไม่สามารถทำได้ ปัญหาเชิงบริหาร ที่เกิดขึ้นได้แก่

1. การขยายขอบเขตการเชื่อมโยงของกิจกรรม เมื่อบริษัทเติบโตใหญ่ขึ้น กิจกรรมการสร้างมูลค่าให้กับลูกค้าจะเพิ่มขึ้นการเชื่อมโยงของกิจกรรมจะยาวขึ้น
2. โครงสร้างการเชื่อมโยงของกิจกรรมซับซ้อนขึ้นเมื่อบริษัทโตขึ้น การแบ่งงานของกิจกรรมสร้างมูลค่าให้กับแผนกต่างๆ และการเชื่อมโยงของกิจกรรมจะซับซ้อนขึ้น
3. เกิดการสูญเปล่าในกิจกรรมและความรวดเร็วในการทำงานลดลงเมื่อการเชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ขยายใหญ่และซับซ้อนขึ้น จะเกิดกำแพงระหว่างแผนก เกิดการสูญเปล่าของกิจกรรม ความสัมพันธ์ในแนวนอนระหว่างกิจกรรมจะซ้าลง ทำให้ประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงกิจกรรมทั้งหมดต่ำลง
4. การรับรู้สถานการณ์เชื่อมโยงของกิจกรรมทำได้ยาก เมื่อการเชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ขยายขอบเขตใหญ่ขึ้น ความซับซ้อนในการเชื่อมโยงกิจกรรมมากขึ้น การรับรู้สภาพหรือผลของกิจกรรมในแผนกต่างๆ ทำได้ยากขึ้น ไม่สามารถส่งข้อมูลให้ผู้บริหารรับรู้ได้ทันที
5. การลงทุนและบริหารทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทำได้ยากทำให้ผู้บริหารไม่สามารถตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และทันเวลาในการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดในสินค้าและบริการ

### 2.3.3 การนำ ERP มาใช้ในการบริหารธุรกิจจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหา

ERP ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

ERP จึงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ERP จะช่วยทำให้การเชื่อมโยงทางแนวนอนระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต และการขายทำได้อย่างราบรื่น ผ่านข้ามกำแพงระหว่างแผนก และทำให้สามารถบริหารองค์กรรวมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศขององค์กรที่นำแนวคิดและวิธีการบริหารของ ERP มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร ระบบ ERP สามารถบูรณาการ (Integrate) รวมงานหลัก (Core Business Process) ต่างๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกันอย่าง Real Time

### 2.3.4 ลักษณะสำคัญของระบบ ERP คือ

#### 1. การบูรณาการระบบงานต่างๆ ของระบบ ERP

จุดเด่นของ ERP คือ การบูรณาการระบบงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงิน และการบริหารบุคคล ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีความเชื่อมโยงในด้านการไหลของวัตถุดิบสินค้า (Material Flow) และการไหลของข้อมูล (Information Flow) ERP ทำหน้าที่เป็นระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการงานในกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมโยงกัน ให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด พร้อมกับสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว

#### 2. รวมระบบงานแบบ Real Time ของระบบ ERP

การรวมระบบงานต่างๆ ของระบบ ERP จะเกิดขึ้นในเวลาจริง (Real Time) อย่างทันทีเมื่อมีการใช้ระบบ ERP ช่วยให้สามารถทำการปิดบัญชีได้ทุกวัน เป็นรายวัน คำนวณ ต้นทุนและกำไร ขาดทุนของบริษัทเป็นรายวัน

#### 3. ระบบ ERP มีฐานข้อมูล (Database) แบบสมมูลงบัญชี

การที่ระบบ ERP สามารถรวมระบบงานต่างๆ เข้าเป็นระบบงานเดียวแบบ Real Time ได้นั้น ก็เนื่องมาจากระบบ ERP มี Database แบบสมมูลงบัญชี ซึ่งมีจุดเด่น คือ คุณสมบัติของการเป็น 1Fact 1Place ซึ่งต่างจากระบบแบบเดิมที่มีลักษณะ 1 Fact Several Places ทำให้ระบบช้าซ้อน ขาดประสิทธิภาพ เกิดความผิดพลาดและขัดแย้งของข้อมูลได้ง่าย

### 2.3.5 ERP Package คืออะไร

ERP Package เป็น Application Software Package ซึ่งผลิตและจำหน่ายโดยบริษัทผู้จำหน่าย ERP Package (Vendor หรือ Software Vendor) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างและบริหารงานระบบ ERP โดยจะใช้ ERP Package ในการสร้างระบบงานการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นระบบงานหลักขององค์กรขึ้นเป็นระบบสารสนเทศรวมขององค์กร โดยรวมระบบงานทุกอย่างไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน

#### 2.3.5.1 จุดเด่นของ ERP Package

1. เป็น Application Software ที่รวมระบบงานหลักอันเป็นพื้นฐานของการสร้างระบบ ERP ขององค์กร ERP Package จะต่างจาก Software Package ที่ใช้ในงานแต่ละส่วนใน

องค์กร เช่น Production Control Software, Accounting Software ฯลฯ แต่ละ Software ดังกล่าวจะเป็น Application Software เฉพาะสำหรับแต่ละระบบงานและใช้งานแยกกัน ขณะที่ ERP Package นั้นจะรวมระบบงานหลักต่างๆ ขององค์กรเข้าเป็นระบบอยู่ใน Package เดียวกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างระบบ ERP ขององค์กร

2. สามารถเสนอ Business Scenario และ Business Process ซึ่งถูกสร้างเป็น Pattern ไว้ได้ ERP Package ได้รวบรวมเอาความต้องการสำคัญขององค์กรเข้าไว้ เป็นระบบในรูปแบบของ Business Process มากมาย ทำให้ผู้ใช้สามารถนำเอารูปแบบต่างๆ ของ Business Process ที่เตรียมไว้มาผสมผสานให้เกิดเป็น Business Scenario ที่เหมาะสมกับลักษณะทางธุรกิจขององค์กรของผู้ใช้ได้

3. สามารถจัดทำและเสนอรูปแบบ Business Process ที่เป็นมาตรฐานสำหรับองค์กรได้ การจัดทำ Business Process ในรูปแบบต่างๆ นั้นสามารถจัดให้เป็นรูปแบบมาตรฐานของ Business Process ได้ด้วย ทำให้บางกรณีเราเรียก ERP ว่า Standard Application Software Package

#### 2.3.5.2 สาเหตุที่ต้องนำ ERP Package มาใช้ในการสร้างระบบ คือ

##### 1. ใช้เวลานานมากในการพัฒนา Software

การที่จะพัฒนา ERP Software ขึ้นมาเองนั้น มักต้องใช้เวลาอย่างมากในการพัฒนา และจะต้องพัฒนาทุกระบบงานหลักขององค์กรไปพร้อมๆ กันทั้งหมด จึงจะสามารถรวมระบบงานได้ ตามแนวคิดของ ERP ซึ่งจะกินเวลา 5-10 ปี แต่ในแง่ของการบริหารองค์กร ถ้าต้องการใช้ ระบบ ERP ฝ่ายบริหารไม่สามารถจะรอคอยได้เพราะสภาพแวดล้อมในการบริหารมีการเปลี่ยนแปลงตลอด ระบบที่พัฒนาขึ้นอาจใช้งานไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงไม่เลือกวิธีการพัฒนา ERP Software เองในองค์กร

##### 2. ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาสูงมาก

การพัฒนา Business Software ที่รวมระบบงานต่างๆเข้ามาอยู่ใน Package เดียวกัน จะมีขอบเขตของงานกว้างใหญ่มากครอบคลุมทุกประเภทงาน ต้องใช้เวลาอย่างมากในการพัฒนาและค่าใช้จ่ายก็สูงมากตามไปด้วย หรือถ้าให้บริษัทที่รับพัฒนา Software ประเมินราคาค่าพัฒนา ERP Software ให้องค์กร ก็จะได้ในราคาที่สูงมาก ไม่สามารถยอมรับได้อีกเช่นกัน

3. ค่าดูแลระบบและบำรุงรักษาสูงเมื่อพัฒนา Business Software ขึ้นมาใช้เอง ก็ต้องดูแลและบำรุงรักษา และถ้ามีการเขียน โปรแกรมเพิ่มหรือแก้ไข โปรแกรม การบำรุงรักษาจะต้องทำอยู่อย่างยาวนานตลอดอายุการใช้งาน เมื่อรวมค่าบำรุงรักษาในระยะยาวต้องใช้เงินสูงมาก อีกทั้งกรณีที่มีการปรับเปลี่ยน Software ไปตาม Platform หรือ Network ระบบต่างๆ ที่เปลี่ยนไปหรือเกิดขึ้นใหม่ ก็เป็นงานใหญ่ ถ้าเลือกที่จะดูแลระบบเองก็ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา นี้ พร้อมกับรักษา บุคลากรด้าน IT นี้ไว้ตลอดด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.5.3 โครงสร้างของ ERP Package

#### 1. Business Application Software Module

ประกอบด้วย Module ที่ทำหน้าที่ในงานหลักขององค์กร คือ การบริหารการขาย การบริหารการผลิต การบริหารการจัดซื้อ บัญชี การเงิน บัญชีบริหาร ฯลฯ แต่ละ Module สามารถทำงานอย่างโดดๆ ได้ แต่ก็มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Module กัน เมื่อกำหนด Parameter ให้กับ Module จะสามารถทำการเลือกรูปแบบ Business Process หรือ Business Rule ให้ตอบสนองเป้าหมายขององค์กรตาม Business Scenario โดยมี Business Process ที่ปรับให้เข้ากับแต่ละองค์กรได้ ERP Package ที่ต่างกันจะมีเนื้อหาและน้ำหนักการเน้นความสามารถของแต่ละ Module ไม่เหมือนกัน และเหมาะกับการนำไปใช้งานในธุรกิจที่ต่างกัน ในการเลือกจึงต้องพิจารณาจุดนี้ด้วย

#### 2. ฐานข้อมูลรวม (Integrated Database)

Business Application Module จะ Share ฐานข้อมูลชนิด Relational Database (RDBMS) หรืออาจจะเป็น Database เฉพาะของแต่ละ ERP Package ก็ได้ Software Module จะประมวลผลทุก Transaction แบบเวลาจริง และบันทึกผลลงในฐานข้อมูลรวม โดยฐานข้อมูลรวมนี้สามารถถูก Access จากทุก Software Module ได้โดยตรงโดยไม่จำเป็นต้องทำ Batch Processing หรือ File Transfer ระหว่าง Software Module เหมือนในอดีต และทำให้ข้อมูลนั้นมีอยู่ “ที่เดียว” ได้

#### 3. System Administration Utility

Utility กำหนดการใช้งานต่างๆ ได้แก่ การลงทะเบียนผู้ใช้งาน, การกำหนดสิทธิการใช้, การรักษาความปลอดภัยข้อมูล, การบริหารระบบ LAN และ Network ของ Terminal, การบริหารจัดการ Database เป็นต้น

#### 4. Development and Customize Utility

ERP สามารถออกแบบระบบการทำงานใน Business Process ขององค์กรได้อย่างหลากหลาย ตาม Business Scenario แต่บางครั้งอาจจะไม่สามารถสร้างรูปแบบอย่างที่ต้องการได้ หรือมีความต้องการที่จะ Customize บางงานให้เข้ากับการทำงานของบริษัท ERP Package จึงได้เตรียม Utility ที่จะสนับสนุนการพัฒนาโปรแกรมส่วนนี้ไว้ด้วย โดยจะมีระบบพัฒนาโปรแกรม ภาษา 4GL (Fourth Generation Language) ให้มาด้วย

### 2.3.5.4 คุณสมบัติที่ดีของ ERP Package

1. มีคุณสมบัติ Online Transaction System เพื่อให้สามารถใช้งานแบบ Real Time
2. รวมข้อมูลและ Information ต่างๆ เข้ามาที่จุดเดียว และใช้งานร่วมกันโดยใช้

Integrated Database

3. มี Application Software Module ที่มีความสามารถสูงสำหรับงานหลักๆ ของธุรกิจได้ อย่างหลากหลาย
4. มีความสามารถในการใช้งานในหลายประเทศ ข้ามประเทศ จึงสนับสนุนหลายภาษาหลายสกุลตรา
5. มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนขยายงานได้ง่ายเมื่อระบบงานหรือโครงสร้างองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง
6. มีขั้นตอนและวิธีการในการติดตั้งสร้างระบบ ERP ในองค์กรที่พร้อมและชัดเจน
7. เตรียมสภาพแวดล้อม(ระบบสนับสนุน) สำหรับการพัฒนาฟังก์ชันที่ยังขาดอยู่เพิ่มเติมได้
8. สามารถใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ
9. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานระดับโลก มีความเป็นระบบเปิด
10. สามารถ Interface หรือเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานที่มีอยู่แล้วในบริษัทได้
11. มีระบบการอบรมบุคลากรในขั้นตอนการติดตั้งระบบ
12. มีระบบสนับสนุนการดูแลและบำรุงรักษาระบบ

#### 2.3.5.5 ชนิดของ ERP Package

1. ERP ชนิดที่ใช้กับทุกธุรกิจหรือเฉพาะบางธุรกิจ  
ERP Package โดยทั่วไปส่วนมากถูกออกแบบให้สามารถใช้ได้กับงานแทบทุกประเภทธุรกิจ แต่งานหลักของธุรกิจซึ่งได้แก่ การผลิต การขาย Logistics ฯลฯ มักจะมีความแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจ ดังนั้นจึงมี ERP Package ประเภทที่เจาะจงเฉพาะบางธุรกิจอยู่ในตลาดด้วย เช่น ERP Package สำหรับอุตสาหกรรมเคมี อุตสาหกรรมกระดาษ อุตสาหกรรมยา เป็นต้น
2. ERP สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่หรือสำหรับ SMEs  
แต่เดิมนั้น ERP Package ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจขนาดใหญ่อย่างแพร่หลายต่อมาตลาดเริ่มอิ่มตัว ผู้ผลิตจึงได้เริ่มหันเป้ามานสู่บริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดย่อม ระบบและเนื้อหาของระบบงานหลักต่างๆจะไม่แตกต่างกันมาก เพียงแต่ในธุรกิจขนาดใหญ่จะมีปริมาณของเนื้องานมากขึ้น ปัจจุบันมี ERP Package ที่ออกแบบโดยเน้นสำหรับการใช้งานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะ ออกมาจำหน่ายมากขึ้น

## 2.4 โปรแกรมอรรถาภิธานซิสเทมส์

ณัฐวุฒิ ชื่นพิมลชาญกิจ และอิสรา ตระกูลโสภณัฐ (2550 : 5) ได้ให้ความหมายของ Oracle คือ Object Relational Database Management System (ORDBMS) มีความสามารถทำงานได้ทั้งในรูปแบบ Rational และบางคุณสมบัติของ Object Oriented และยังเป็น RDBMS เชิงพาณิชย์ตัวแรกของโลก อรรถาภิธานซิสเทมส์มีความสามารถโดดเด่นในด้าน การจัดการฐานข้อมูล มีความน่าเชื่อถือสูง (reliable) ด้วยเทคโนโลยี Rollback Segment ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัทอรรถาภิธานซิสเทมส์ โดยปกติ Log file หรือไฟล์ที่เก็บ Transaction ของระบบ ตัวอย่างเช่น การโอนเงินจากบัญชีธนาคารหนึ่งไปเข้าอีกบัญชีธนาคารหนึ่ง การทำงานมีอยู่สองรูปแบบ คือ AIJ(After Image Journal) และ BIJ (Before Image Journal) โดย AIJ จะเก็บข้อมูลที่เป็น New Value ก่อนทำการแก้ไข ส่วน BIJ จะเก็บข้อมูลที่เป็น Old Value หลังจากทำการแก้ไขข้อมูล ในส่วนของ MS SQL Server ซึ่งเป็นฐานข้อมูลเหมือนกันนั้นจะมี AIJ อย่างเดียว ในขณะที่ Oracle มีทั้ง AIJ และ BIJ ซึ่งทาง Oracle เรียกว่า Rollback Segment

ประโยชน์ Rollback Segment สามารถจัดการกับข้อมูลในกรณีที่เกิด การล้มเหลวของระบบ หรือภาวะระบบไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยเทคโนโลยี Rollback Segment จะจัดการ Instance Recovery ข้อมูลไม่ให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจาก การล้มเหลวของระบบ ได้อย่างดี นอกจากนี้ Oracle ยังมีส่วนที่เรียกว่า Timestamp ทำงานเกี่ยวข้องกับ Concurrency Control เป็นส่วนที่จัดการการทำงานกับหลาย ๆ Transaction ในเวลาเดียวกัน โดยทุก ๆ Transaction จะมี Timestamp เป็นตัวกำหนดเวลาเริ่มต้นของการประมวลผล (Process) ซึ่งช่วยในการขจัดปัญหาหลักของ Concurrency Problems

ฐานข้อมูล Oracle เป็นฐานข้อมูลที่ได้รับนิยมนิยมและมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง เหมาะกับการจัดการเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ ที่ต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในการใช้งาน การจัดการฐานข้อมูล Oracle ให้เป็นไปอย่างถูกต้องจะช่วยให้การใช้งานฐานข้อมูลเป็นไปได้อย่างง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หน้าที่ในการจัดการฐานข้อมูลเป็นหน้าที่หลักของผู้ดูแลระบบฐานข้อมูลหรือ DBA (Database Administrator)

### 2.4.1 ประวัติการพัฒนา

ประวัติ Oracle ในปี ค.ศ. 1977 บริษัท Relation Software Inc หรือ RSI ได้ถือกำเนิดขึ้นใน Redwood รัฐ Clariflornia ผู้ร่วมก่อตั้งคือ Lawrence J Ellison จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์และ ชิคาโก ต่อมาในปี ค.ศ.1983 บริษัท RSI ได้เปลี่ยนชื่อเป็น Oracle Corporation เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกับคู่แข่งที่ชื่อ RIT ณ เวลานั้นนักพัฒนา Application ได้สร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถทำงานได้หลายแพลตฟอร์มซึ่งเป็นเวอร์ชัน 3 และออกจำหน่ายในท้องตลาด โดยเวอร์ชัน

นี้สามารถทำงานได้ทั้งระบบ Digital VAX / VMS แต่ยังสามารถทำงานบนแพลตฟอร์ม Unix และแพลตฟอร์มอื่นๆ อีกด้วย

จนถึง ค.ศ. 1985 บริษัท Oracle ได้กล่าวว่าระบบฐานข้อมูลสามารถทำงานได้มากกว่า 30 แพลตฟอร์ม ในปัจจุบันนี้สามารถทำงานได้ถึง 80 แพลตฟอร์ม เช่น แพลตฟอร์ม Sun Solaris, IBM, AIX, Windows ต่างๆ และ Linux เพื่อต้องการส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด นอกจากมีการสนับสนุนหลายๆแพลตฟอร์มแล้ว ข้าราชการของ Oracle กลางทศวรรษที่ 1980 ยังคงได้เงินจนถึงปัจจุบันนี้ รวมถึงเครื่องมือในการพัฒนา Software และการตัดสินใจภาษา SQL ตามมาตรฐาน ANSI สามารถทำงานข้ามแพลตฟอร์มต่างๆ ได้และเชื่อมต่อเน็ตเวิร์คมาตรฐาน เป็นต้น

ตั้งแต่กลางทศวรรษที่ 1980 โมเดลการกระจายฐานข้อมูลก็ค่อยๆ ปรากฏออกมาจาก คาดาเบส แอปพลิเคชัน เซิร์ฟเวอร์เป็น โคลแอนท์/เซิร์ฟเวอร์ แล้วกลายมาเป็น Internet ที่ทำงานบน เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและเครื่องคอมพิวเตอร์ โคลแอนท์ที่ใช้ทรัพยากรน้อย หรือเรียกว่า Thin Client และสามารถเข้าถึง คาด้าเบสแอปพลิเคชันด้วยเบราเซอร์และกลายเป็นเทคโนโลยี Three-Tier ซึ่งเราจะพบเห็นในปัจจุบันนี้เช่น Web Service Oracle แนะนำลักษณะเด่นด้านเทคนิคใหม่ๆ มาใส่ไว้ในฐานข้อมูลเหมือนกับโมเดลการคำนวณและการกระจายที่มี การเปลี่ยนแปลง จากการให้ฐานข้อมูลแบบกระจายจนถึง Java Virtual Machine ในเอ็นจิน ฐานข้อมูลหลักกว่า 3 ทศวรรษ ที่ออร่าเกิดขึ้นห้อยอยู่บนถนนสายซอฟต์แวร์ แลรี่ เอลลิสัน ก่อตั้งออร่าเกิดขึ้น เพราะเห็น โอกาสเติบโตสูงมากของตลาดฐานข้อมูล (คาด้าเบส) และยังพัฒนาขยายธุรกิจคาด้าเบส ซึ่งเป็นเจ้า ตลาดอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง ชื่อของออร่าเกิดในฐานบริษัทซอฟต์แวร์ด้านระบบบริหารฐานข้อมูลที่ ใหญ่ที่สุดในโลกและมีระบบบริหารธุรกิจ การบัญชีการเงิน ระบบบริหารการผลิต บริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) หรือเรียกรวมๆว่า อีบิสซิเนส สวิต (E-Business Suite) ซึ่งคุณสมบัติของ Oracle เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมตารางคำนวณ โปรแกรม ฐานข้อมูล โปรแกรมนำเสนอเกม โปรแกรมป้องกันไวรัส นอกจากนี้ยังมีระบบการติดตั้งที่รวดเร็ว ช่วยให้วงจรการดำเนินธุรกิจ หลักๆ ขับเคลื่อน ได้ภายในเวลาอันสั้น อีกทั้งยังเป็นชุดแอปพลิเคชันอยู่ภายใต้งบประมาณที่เหมาะสม ชุดผลิตภัณฑ์ฐานข้อมูล Oracle

1. เวอร์ชันบุคคล เป็นฐานข้อมูลที่ใช้คนเดียวเพราะสามารถ เขียน แก้ไขบน โคลด์ คอมพิวเตอร์เดี่ยว ซึ่งถ้ามีการ Hank ของข้อมูลก็จะไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน
2. เวอร์ชันมาตรฐานเป็นฐานข้อมูล Server ใช้กันหลายคนหรือเรียกว่า Work Group Server
3. เวอร์ชัน Enterprise เช่นเดียวกับเวอร์ชันมาตรฐาน แต่สนับสนุนผู้ใช้ได้มากและรวม ฟังก์ชันเครื่องมือต่างๆเพิ่มขึ้น เช่นการจัดการระดับสูง Network Program คลังข้อมูล เป็นต้น

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันทา สิบสกุล (2540 :46) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ การจัดกองทุนเงินสวัสดิการ การเป็นสมาชิกกองทุนเงินสวัสดิการ การได้มาของกองทุนเงินสวัสดิการ การให้บริการเงินกู้ยืม การให้บริการและอาจารย์ พบว่าผู้บริหาร พึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน

สุวิทย์ เฟื่องจันทร์ (2540 : 35) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปในการใช้ระบบ โลตัส เน็ตของพนักงานของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบ โลตัส เน็ตทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลาทำงานของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตในระดับมาก

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541 : 101) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 12 คณะ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มวิชา ได้แก่กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป อยู่ในระดับไม่สูง แต่ความพึงพอใจจากการใช้ในอยู่ระดับสูง
2. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่าง ๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชามีความพึงพอใจจากการใช้เรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แตกต่างกัน โดยนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้สูงกว่า นักศึกษากลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

4. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านบริการการศึกษาไม่แตกต่างกันการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี ความพึงพอใจ และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย

นาวิ เสมากิติ (2542 : 62) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจไม่ว่าในด้านการให้บริการ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปของตำรวจ 191 ของประชาชนชาวกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สุเทพ ไชยมงคล (2543 : 65) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษาเขตการศึกษา 10” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค โดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับกลาง

อัญชไม จัทรมาศ (2544 : 55) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านสุขภาพ ด้านอนามัยและความปลอดภัย และด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว

พรมาลี สีนสมบุรณ์ (2544 : 79) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์สังกัดคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการ งานบุคคล งานกิจกรรมนักเรียน งานธุรการและการเงิน งานอาคารสถานที่ งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับ พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์ (2544 : 50) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์” ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับกลาง แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรสนับสนุนให้พนักงานที่ให้บริการได้ศึกษาหาความรู้ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฐานิพนธ์ พรหมศาสตร์ (2545 : 89) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ (2548 : 89) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประเภทบริการ ด้านค่าบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และด้านประสิทธิภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลิอิบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด โดยดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้โปรแกรมอรรถาเคลิอิบิสซิเนสสวีท ทั้งหมด จำนวน 142 คน พ.ศ. 2552

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลิอิบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยจะดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสารต่างๆ จากงานวิจัย ตลอดจนการกำหนดคำถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และได้สร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลิอิบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 3 ด้าน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจน้อยที่สุด
0	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

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

1. รองศาสตราจารย์พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชา  
ครุศาสตร์วิศวกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมพ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชา  
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. อาจารย์ สมเกียรติ ดันติวังศ์วานิช อาจารย์ประจำสาขาวิชา  
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์เฉพาะโดยใช้วิธี IOC โดย  
ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- |    |   |
|----|---|
| +1 | สำหรับข้อความที่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ            |
| 0  | สำหรับข้อความที่ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ |
| -1 | สำหรับข้อความที่ไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ         |

4. นำผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อ แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามคำศัพท์เฉพาะ โดยมีกำหนดผลรวมของคะแนนความคิดเห็นตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับนิยามคำศัพท์เฉพาะดังสูตร

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

เมื่อ  $IOC$  แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถาม  
 $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามคำศัพท์เฉพาะอยู่ในช่วงระหว่าง 0.88 – 1.00

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม

6. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท ชัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้โปรแกรมราเคิลอีบิสซิเนสส์วิทจำนวน 30 คน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้าน และทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 151)

$$r_{\alpha} = \frac{[K]}{(K-1)} \left[ 1 - \frac{(\sum Si^2)}{Si^2} \right] \quad (3.3)$$

เมื่อ	$r_{\alpha}$	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	$Si^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	$\sum Si^2$	แทน	ผลรวมค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	$Si^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	$K$	แทน	จำนวนข้อสอบในแบบสอบถามทั้งหมด

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ใช้โปรแกรมอราเคิลอีบิสซิเนสส์วิท บริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

2. เมื่อได้รับการอนุญาตแล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ใช้โปรแกรมอราเคิลอีบิสซิเนสส์วิท และกำหนดวันที่ต้องการรับแบบสอบถามกลับคืน

3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจำนวนแบบสอบถาม 142 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากร และตรวจสอบความเรียบร้อยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย โดยนำมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

2. การหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2545 : 219)

$$pc = \frac{X}{N} \times 100 \quad (3.4)$$

เมื่อ pc แทน ค่าร้อยละ  
X แทน ความถี่คะแนนของแต่ละคน  
N แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอราเคิลอีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549 : 154)

$$\mu = \frac{\sum X}{N} \quad (3.5)$$

เมื่อ  $\mu$  แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
N แทน จำนวนประชากร

และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์.  
2549 : 157)

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum (X - \mu)^2}}{N} \quad (3.6)$$

เมื่อ	$\sigma$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
	$\Sigma$	แทน	ผลรวม
	$\mu$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละชุด
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
	N	แทน	จำนวนประชากร

4. โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม ได้ดังต่อไปนี้

4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจน้อย
0.50 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ พอใจน้อยที่สุด
0 – 0.49	ไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการให้บริการจากพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 142 คน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
● ชาย	28	19.72
● หญิง	114	80.28
รวม	142	100.00
2. อายุ		
● ต่ำกว่า 25 ปี	27	19.01
● 25 – 30 ปี	56	39.44
● 31 – 35 ปี	17	11.97
● 36 – 40 ปี	37	26.06
● มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	5	3.52
รวม	142	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>		
• ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	9.15
• ปริญญาตรี	107	75.35
• ปริญญาโท	22	15.50
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมออราเคิล</b>		
• น้อยกว่า 1 ปี	25	17.61
• 1 ปี	46	32.39
• 2 ปี	65	45.78
• 3 ปี	3	2.11
• มากกว่า 3 ปี	3	2.11
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>100.00</b>
<b>5. แผนกที่ท่านทำงาน</b>		
• ผู้บริหาร	14	9.86
• แผนกบัญชี	84	59.15
• แผนกการเงิน	16	11.26
• แผนกจัดซื้อ	10	7.04
• แผนกขนส่ง	6	4.23
• แผนกก่อสร้าง	8	5.63
• แผนกคอมพิวเตอร์	4	2.83
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.72 และเป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 80.28

พนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 39.44 ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวนพนักงาน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 ผู้ที่มีอายุช่วงระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.97 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 75.35 ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15 ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมออร่าเคลือบสวิตช์ 2 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45.77 ผู้ที่มีประสบการณ์ 1 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.61 ผู้ที่มีประสบการณ์ 3 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 และผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 ตามลำดับ

พนักงานจะทำงานในแผนกบัญชี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 มากที่สุด แผนกการเงิน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.26 ผู้บริหาร มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 แผนกจัดซื้อ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 แผนกก่อสร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 แผนกขนส่ง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23 และแผนกคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 4 คน จะมีจำนวนพนักงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.82 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลือบสวิตช์ ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยวิเคราะห์จากพนักงานที่ได้รับการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลือบสวิตช์ของบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลือบสวิตช์ ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลือบสวิตช์	ประชากร (N = 142)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ด้านเทคนิค	3.05	0.66	ปานกลาง	3
2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์	3.12	0.67	ปานกลาง	1
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	3.09	0.74	ปานกลาง	2
<b>รวม</b>	<b>3.09</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลือบัสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์, 3.09 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และ 3.05 ด้านเทคนิค ตามลำดับ

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ด้านเทคนิค

ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลือบัสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิค ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลือบัสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิค จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านเทคนิค	ประชากร (N = 142)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	$\mu$	$\sigma$		
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	-

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมอรรถาเคลือบัสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิค ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.05$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคำถามที่มีค่าเอกสารถูกเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูงที่สุด คือ ความสมบูรณ์ในการติดตั้งโปรแกรมเช่น Discoverer, FTP ( $\mu = 3.22$ ) และมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS ,WM100) และความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online)จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมออรากิเลอิบิสซิเนสสวีท ( $\mu = 2.92$ )

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์

ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออรากิเลอิบิสซิเนสสวีทของบริษัท เช่นทรลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออรากิเลอิบิสซิเนสสวีทของบริษัท เช่นทรลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์	ประชากร (N = 142)		ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับที่
	$\mu$	$\sigma$		
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	-

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออรากิเลอิบิสซิเนสสวีทของบริษัท เช่นทรลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.09$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อโดยมีคำถามที่อยู่

ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.58$ ) และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.56$ ) และมีค่าถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง ( $\mu =2.49$ )

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน โดยจำแนกรายข้อ

การให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	ประชากร (N = 142)		ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับที่
	$\mu$	$\sigma$		
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. ความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือทาง โทรศัพท์	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. มีโปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้ง่ายขึ้น	2.78	1.07	ปานกลาง	8
<b>รวม</b>	<b>3.09</b>	<b>0.74</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรม ออราเคิลของพนักงานบริษัท เช่น ทริลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้งาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.09$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อโดยมีคำถามที่อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของ พนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.58$ ) และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.56$ ) และมีคำถามที่อยู่ใน ระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการแก้ไข ปรับปรุง ( $\mu=2.49$ )



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสทีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสทีบิสซิเนสสวีท ของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

#### 5.1.2 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานของ บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้โปรแกรมออร์เคสทีบิสซิเนสสวีท จำนวน 142 คน พ.ศ. 2552

#### 5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสทีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสทีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 3 ด้าน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 6 ระดับ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามคำศัพท์เฉพาะอยู่ในช่วงระหว่าง 0.88 – 1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89

#### 5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

#### 5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออรากิลอีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย
2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ที่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออรากิลอีบิสซิเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

#### 5.1.6 ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับการบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออรากิลอีบิสซิเนสสวีทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 142 คน

1.1 จำแนกตามเพศ พนักงานชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.72 และพนักงานหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 80.28

1.2 จำแนกตามอายุ ผู้ที่มีช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 39.44 รองลงมา คือ ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 ผู้ที่มีอายุช่วงระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.97 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52

1.3 ด้านการศึกษา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 75.35 ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15

1.4 ด้านประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมออรากิล ผู้ที่มีประสบการณ์ 2 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45.77 ผู้ที่มีประสบการณ์ 1 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.61 ผู้ที่มีประสบการณ์ 3 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 และผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ด้านแผนกที่ทำงาน แผนกบัญชี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 แผนกการเงิน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 ผู้บริหาร มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 แผนกจัดซื้อ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 แผนกก่อสร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 แผนกขนส่ง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23 และแผนกคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน แผนกคอมพิวเตอร์ ในการใช้โปรแกรม ออราเคิลอีบี ซีเนสสวีท ของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป คือ ด้านเทคนิค ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและภาพรวม ( $\mu = 3.09$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิค ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.05$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยมีคำถามที่มีค่าสูงที่สุด คือ ความสมบูรณ์ในการติดตั้งโปรแกรมเช่น Discoverer, FTP ( $\mu = 3.22$ ) และมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS ,WM100) และความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online)จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมออราเคิลอีบีซีเนสสวีท ( $\mu = 2.92$ )

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.09$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.58$ ) และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.56$ ) และมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง ( $\mu = 2.49$ )

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.09$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.58$ ) และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.56$ ) และมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง ( $\mu = 2.49$ )

## 5.2 อภิปรายผล

1. จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอปีสซิเนสส์วีทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่พบว่าความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ( $\mu=3.09$ ) อาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้โปรแกรมออร่าเคลอ พนักงานไม่ได้แก้ปัญหาให้เสร็จเรียบร้อย ณ ตอนที่เกิดปัญหาขึ้น อาจจะต้องทำการตรวจสอบปัญหาท่อนและรอการแก้ไขทางแผนกคอมพิวเตอร์ไม่ค่อยได้จัดให้มีการอบรมผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ คู่มือในการใช้โปรแกรมมีไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมกับจำนวนผู้ใช้งานอาจจะเป็นเหตุให้ขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและทางแผนกคอมพิวเตอร์ควรจัดให้พนักงานได้เข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ (2548 : 89) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีไอทีสาขาปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประเภทบริการ ด้านค่าบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และด้านประสิทธิภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอปีสซิเนสส์วีทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านเทคนิค พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ( $\mu = 3.05$ ) โดยมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS ,WM100) และความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online) ( $\mu = 2.92$ ) อาจเนื่องมาจากโปรแกรมอาจจะมีข้อบกพร่องในขั้นตอนของการทำ Interface ทางพนักงานของแผนกคอมพิวเตอร์ต้องตรวจสอบและทำการแก้ไขข้อผิดพลาด สอดคล้องกับ ฐานิพันธ์ พรหมศาสตร์ (2545 : 89) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท ทีไอเอ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ ด้านเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร่าเคลอปีสซิเนสส์วีทของพนักงานบริษัท เช่นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์ พบว่าจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ( $\mu = 3.12$ ) โดยมีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ข้อ คือ การจัดอบรมให้ความรู้ ( $\mu = 2.88$ ) และคู่มือในการใช้โปรแกรมควรจะมีการแก้ไขปรับปรุง ( $\mu=2.71$ ) อาจเนื่องมาจาก ทางแผนกคอมพิวเตอร์ไม่ได้จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการใช้งาน โปรแกรม และจำนวนของคู่มือมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของ

ผู้ใช้โปรแกรม พนักงานควรจะมีการพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับ พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์ (2544 : 50) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์” ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับกลาง แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรสนับสนุนให้พนักงานที่ให้บริการ ได้ศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

4. จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคเลอัสพีเอสเอ็นเอสวีทของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.09$ ) โดยมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.58$ ) และมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ( $\mu=3.56$ ) และมีคำถามที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ควรจะมีการปรับปรุง ( $\mu=2.49$ ) อาจเนื่องมาจาก จำนวนของพนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน โปรแกรมพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้เสร็จได้อย่างรวดเร็ว เพราะในการแก้ปัญหาต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ที่มาของปัญหาก่อน หากพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ก็จะทำการแก้ไข ณ ตอนนั้นทันที แต่ในกรณีที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จะต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจะทำให้เสียเวลาในการทำงาน และ โปรแกรมที่จะมาอำนวยความสะดวกในการทำงานนั้น อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับ สุเทพ ไชยมงคล (2543 : 65) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษาเขตการศึกษา 10” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคโดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับกลาง

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน อันจะส่งผลดีต่อการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัทต่อไป ในส่วนของผลการวิจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจผู้วิจัยขอให้คงรักษามาตรฐานนี้ไว้ และอาจปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. แผนกคอมพิวเตอร์ควรมีการสำรวจหรือประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่ามีเรื่องใดบ้างที่พนักงานต้องการ หรือควรพัฒนาเรื่องใดเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้การบริการได้ตรงแนวทางการความต้องการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออร์เคสเตรชันสวิตช์ ของพนักงานบริษัท เช่น ทรูเรสคอร์ป จำกัด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้ควรทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อติดตามผลและปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานควรทำวิจัยในลักษณะนี้ในแผนกอื่นๆ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการ และนำไปวางแผนและปรับปรุงระบบการทำงานต่อไปควรทำวิจัยต่อเนื่องศึกษาว่าพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่

## บรรณานุกรม

กิตติ ตันเจริญ. 2548. ERP คืออะไร. [Online].

Available : [http://www.sirikitdam.egat.com/sara/ERP/ERP2\\_meaning.doc](http://www.sirikitdam.egat.com/sara/ERP/ERP2_meaning.doc)

กิติมา ปริศิตติก. 2539. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.

จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544. “ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการให้บริการของบริษัทสามารถวิศวกรรม จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ และคณะ. 2544. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีไอที สาขา ปทุมธานี. กรุงเทพฯ.

ฐานิพันธ์ พรหมศาสตร์. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท ทีไอเอ.” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ณัฐวุฒิ ชื่นพิมพ์ชาญกิจ และอิสรา ตระกูลโสภณัฐ. 2550. “ปัจจัยเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของ Oracle 10g.” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

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

นาวิ เสมากักดี. 2542. “ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191.” วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด. 2550. รายงานผลประกอบการประจำปี 2550. กรุงเทพฯ: มปท.

บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545. การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526. “ความพึงพอใจของงานบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์. 2544. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์.  
กรุงเทพฯ.
- พรมาลี สีนสมบูรณ์. 2544. “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารงานของ  
ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน  
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. 2549. การวิจัยการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ฟูริยา หิมะชาติ. 2550. การบริการลูกค้าหมายถึงการกระทำระหว่างองค์กรกับลูกค้าตลอดช่วงเวลา  
ของผลิตภัณฑ์ [Online]  
Available : [http://www.npc-se.co.th/read/m\\_read\\_detail.asp?cate\\_id=3&read\\_id=154](http://www.npc-se.co.th/read/m_read_detail.asp?cate_id=3&read_id=154)
- รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542. การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : พี.พี. พรินท์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525. กรุงเทพฯ : อักษร  
เจริญทัศน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2537. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2537. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2551. การศึกษาฐาน : ระบบงานประมาณ  
การเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [Online].  
Available : <http://edocument.swu.ac.th/general/5900/pdf/11359000004.pdf>
- สุเทพ ไชยมงคล. 2543. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานใน  
วิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10. กรุงเทพฯ.
- สุนันทา สิบสกุล. 2540. “ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและ  
อาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุวิทย์ เฝิงจันทร์. 2540. “ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกร  
ไทย.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณรักษ์ศาสตร์และสารนิเทศ  
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- หรรษา วงศ์ธรรมกุล. 2541. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์

วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชไม จันทมาส. 2544. “ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการ  
นักศึกษา.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพื้นฐานการศึกษา บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

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

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. 1995. **Personnel and Industrial Psychology.** New  
York : McGraw Hill.

Gilmer, Von Haller B. 1971. **Industrial and Organizational Psychology.** New York McGraw –  
Hill. Book Company

Gilmer, Van Haller. et. al. 1967. **Industrial and Psychology.** New York McGraw Hill.

Harrell, Thomas W. 1967. **Industrial Psychology.** Oxford : IBM Publishing.

Herzberg, F., and Others. 1959. **The Motivation to Work.** New York : John Wiley & Sons.

Locke, E. A. 1976. **The Nature and causes of job satisfaction : Handbook of Industrial and  
Organization Psychology.** Chicago: Rand McNally.

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

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

Strauss and Sayles, L.R. 1960. **Personal : The Human Problem of Management.** 4 th New  
York : Prentice-Hall.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสส์วิท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด เพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสส์วิท ของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

2. คำตอบของท่านไม่มีข้อใดผิดหรือถูก เป็นความคิดเห็นของตนเอง และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ฉะนั้นโปรดตอบคำถามทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและไม่นำมาเผยแพร่เป็นรายบุคคล จึงไม่มีผลกระทบใดๆ แก่ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมาพร้อมนี้ด้วย

3. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมออราเคิลอีบิสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

ผู้วิจัยจะสงวนคำตอบของท่านเป็นความลับ และจะใช้เพื่อประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณ

นางสาวนุชรี เทียมสานุจิตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมออราเคิล

น้อยกว่า 1 ปี

1 ปี

2 ปี

3 ปี

มากกว่า 3 ปี

5. แผนกที่ท่านทำงาน

ผู้บริหาร

แผนกบัญชี

แผนกการเงิน

แผนกจัดซื้อ

แผนกขนส่ง

แผนกก่อสร้าง

แผนกคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรม  
ออร่าเคลอิบิสซิเนสส์วิทของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด

**คำชี้แจง** ให้ท่านพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ในการใช้  
โปรแกรมออร่าเคลอิบิสซิเนสส์วิท โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับ  
ความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

### 1. ด้านเทคนิค

ข้อที่	การให้บริการของพนักงาน แผนกคอมพิวเตอร์ ด้านเทคนิค	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ
1	ความสมบูรณ์ในการติดตั้ง โปรแกรม เช่น Discoverer, FTP						
2	การเขียนรายงานเพื่อสนับสนุน การบริหาร(Oracle Discoverer) ได้ตามความต้องการ						
3	ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (POS, WM100)						
4	ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface (PR Online)						
5	ความสมบูรณ์ของระบบการ Interface การจ่ายเงิน						
6	ความเหมาะสมต่อระยะเวลาใน การเขียนรายงาน						

## 2. ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์

ข้อที่	การให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะของพนักงานคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1	ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน						
2	ทักษะในการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ						
3	ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานผ่านทางโทรศัพท์						
4	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน						
5	การถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากพนักงานที่ให้บริการ						
6	การได้รับคำปรึกษาแนะนำจากพนักงานที่ให้บริการ						
7	การจัดอบรมให้ความรู้						
8	มีคู่มือในการใช้โปรแกรม						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

ข้อที่	การให้บริการของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1	ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา						
2	มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ						
3	การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ						
4	ความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือทางโทรศัพท์						
5	การติดตามเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา						
6	การให้บริการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์						
7	ความรวดเร็วในการติดตั้งโปรแกรม						
8	ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ						
9	มีโปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ง่ายขึ้น						

**ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวนุชรี เทียมसानุจิตร
วัน เดือน ปี เกิด	09 พฤษภาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	356/81 พิบูลย์คอนโคทาวน์ ซอยเขมาเนรมิตร ถนนประชาราษฎร์ สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
สถานที่ทำงาน	บริษัท เซ็นทรัลเรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด 306 อาคารสีลมทาวเวอร์ ชั้น 5 6 7 และ 8 ถนนสีลม แขวงสุริวงส์ เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10800
ตำแหน่ง	System Support
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้