

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการให้ปรึกษาของแผนกคอมพิวเตอร์  
สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

STUDY OF PERSONNEL SATISFACTION WITH THE SERVICES  
OF THE COMPUTER DEPARTMENT OF THE  
THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION

อนรรช ฤๅเดชองสมุทรพันธ์  
ANURACH LUEANGSUPHAPHEAN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยี  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์)

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2551

KMITL - 2008 - FD - M - 214 - 239

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์  
สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

STUDY OF PERSONNEL SATISFACTION WITH THE SERVICES  
OF THE COMPUTER DEPARTMENT OF THE  
THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION

อนุรัช เหลืองสุภาพันธุ์

ANURACH LUEANGSUPHAPHAN

เลขหุ้.....

เลขทะเบียน...81311

วัน,เดือน,ปี... 10 ส.ย. 2551

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษาวิทยาาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2551

KMITL-2008-ED-M-214-239

**STUDY OF PERSONNEL SATISFACTION WITH THE SERVICES  
OF THE COMPUTER DEPARTMENT OF THE  
THAI FOOD PROCESSORS' ASSOCIATION**

**ANURACH LUEANGSUPHAPHAN**

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

**2008**

**KMITL-2008-ED-M-214-239**

**COPYRIGHT 2008**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

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

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ  
ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป  
อนุรักษ์ เหลืองสุภาพันธุ์

นักศึกษา

รหัสประจำตัว

46065703

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

พ.ศ.

2551

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

ประชากร คือ บุคลากร สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

บุคลากร สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2551 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ทุกด้านและ ภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

<b>Thesis Title</b>	Study of Personnel Satisfaction with the Service of the Computer Department of the Thai Food Processors' Association
<b>Student</b>	Mr. Anurach Lueangsuphaphan
<b>Student ID.</b>	46065703
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Program</b>	Science Education (Computer)
<b>Year</b>	2008
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Peerawut Suwanjan
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assistant Professor Dr.Lertlak Klinhom

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to study personnel satisfaction with the services of the Computer Department of The Thai Food Processors' Association. The population in this study consisted of 50 staff members of the Thai Food Processors' Association in 2008. The research instrument was a questionnaire on 4 aspects of satisfaction with the services of the Computer Department. These included technical, in-house program, out-source application, and network system services. The fifty-seven item questionnaire had a reliability coefficient of 0.93. Statistical analysis of the data were the frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The results of the study revealed that the satisfaction of personnel with the services of the Computer Department of Thai Food Processors' Association in 2008 was at a high level.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและช่วยตรวจสอบ ข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.รวีวรรณ ชินนะตระกูล ผศ.ไพฑูย์ พิมพ์ดี และ ดร.เชนธ์ แก้วยศ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ พ.อ.อ. พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ์ อ.ทะนุพงศ์ ศรีกาพลินธุ์ อ.สัมพันธ์ จันทร์ดี อ.สมเกียรติ ดันตวงส์วานิช และ อ.แสงอุทัย มอโท ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพ

คุณค่า และประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ภรรยา และ ครู อาจารย์ ทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

อนุรัฐ เหลืองสุภาพันธุ์

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IV
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
2.1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
2.3 การวัดความพึงพอใจของงาน.....	21
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป.....	23
2.5 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์.....	25
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>31</b>
3.1 ประชากร.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	51
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	51
5.2 อภิปรายผล.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถามประกอบการวิจัย.....	60
ประวัติผู้เขียน.....	70

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้เครื่องมือวัดมาตราส่วนประเมินค่าต่างๆ.....	22
3.1 แสดงจำนวนบุคลากร สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่เป็นประชากร จำนวนตามแผนก.....	31
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	39
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป.....	41
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านเทคนิค (รายข้อ).....	42
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายใน (รายข้อ).....	44
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายนอก (รายข้อ).....	46
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านระบบเครือข่าย (รายข้อ).....	48
4.7 แสดงข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป.....	50

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	6
2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8
2.3 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองตามความต้องการของทฤษฎี ERG.....	12
2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ 4 ทฤษฎี.....	16
3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามตามที่ใช้ในการวิจัย.....	35

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมาก ทั้งในเรื่องความเร็ว ประสิทธิภาพ และปริมาณ องค์กรใดที่มีความสามารถมากกว่าบริษัทอื่นย่อมได้เปรียบในการดำเนินทางธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม ถ้าแม้องค์กรจะมีแผนกคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่โตสักเพียงใด ถ้าหากขาดบริการที่ดีและทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว ก็ไม่สามารถ อำนาจประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า การจัดหาทรัพยากรและการจัดบริการคอมพิวเตอร์จึงต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ การศึกษาและรู้ความต้องการของผู้ใช้นี้ ถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงาน มิฉะนั้นระบบงานจะประสบความล้มเหลวในการจัดผลผลิตและบริการ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกโดยรวมที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงสร้างสรรค์และเป็นผลดีต่อตนเอง เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฝืนอุปสรรคต่างๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ (ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. 2538 : 1) ดังนั้น ในการทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหาร องค์กร ต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้น ให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะเดียวกัน ก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะความพึงพอใจส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรที่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 142)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริหารขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนคิดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริหารจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมี

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544 : 15)

ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองบริการที่ถูกต้อง นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจ กลับมาใช้บริการอีกต่อไป ธุรกิจบริการก็จะประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ (จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544 : 13)

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

สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เป็นสมาคมที่ก่อตั้งโดยไม่แสวงหาผลกำไร โดยส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิสาหกิจอันเกี่ยวกับการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆ รวมทั้งเจรจาทำความตกลงกับบุคคลภายนอกเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิสาหกิจที่อยู่ในวัตถุประสงค์ ทำการวิจัยและให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่สมาชิกเกี่ยวกับการประกอบวิสาหกิจประเภทที่อยู่ในวัตถุประสงค์ ส่งเสริมความร่วมมือ ความสามัคคี และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกหรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมกิจการของสมาชิกของสมาคม สถานที่ตั้งอยู่ที่ อาคาร โอเชียนทาวเวอร์ 1 ชั้น 9 ถ.รัชดาภิเษกตัดใหม่ ปัจจุบันมีผู้บริหารและบุคลากรทั้งหมด 54 คน มีการติดต่อสื่อสารข้อมูลผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยใช้ระบบ Client/Server บนระบบปฏิบัติการ Windows Server 2000 เพื่อติดต่อกับสมาชิกทั่วประเทศ

แผนกคอมพิวเตอร์ในสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการทำงานของแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานโดยรวมของบริษัทดำเนินไปโดยราบรื่น โดยแผนกคอมพิวเตอร์มีหน้าที่หลักๆ 4 ด้าน คือ การให้บริการในด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย

การให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แผนกคอมพิวเตอร์ได้จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โปรแกรม และอุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อบริการแก่บุคลากรบริษัท โดยคาดหวังว่าทรัพยากรที่มีอยู่นี้จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ

และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งความเข้าใจนี้อาจจะไม่ถูกต้องนัก แต่ถ้าหากแผนกคอมพิวเตอร์ต้องการทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้แล้ว บริษัทควรจะได้มีการศึกษาอย่างจริงจัง เพราะการศึกษาผู้ใช้บริการเป็นกิจกรรมขั้นต้นในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

จากเหตุผลและข้อมูลดังที่กล่าวมา ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์จึงทำให้การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์แก่ความต้องการของบุคลากรมีมากขึ้น ประกอบกับแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ยังไม่เคยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและระบบการให้บริการคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

## 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้นำโครงสร้างการบริหารงานแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปโดยศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้านตามขอบข่ายงานของแผนกคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น การให้บริการ ให้คำแนะนำปรึกษา และซ่อมบำรุง ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่แผนกคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้กับบุคลากรในแผนกต่างๆ
2. ด้านโปรแกรมภายใน เช่น การพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูล กลุ่มสับประรด
3. ด้านโปรแกรมภายนอก เช่น การให้คำแนะนำปรึกษา Microsoft Word, Excel
4. ด้านระบบเครือข่าย เช่น การให้คำแนะนำและซ่อมบำรุง ระบบ Network, ระบบ

Client/Server

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ จำนวน 50 คน

### 1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดความหมายของคำต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรต่อการให้บริการที่ได้รับจากแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปว่าบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใดในการบริการ 4 ด้านคือ

1.1 ด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการ ให้คำแนะนำปรึกษา และซ่อมบำรุง ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่แผนกคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้กับบุคลากรในแผนกต่างๆ

1.2 ด้านโปรแกรมภายใน หมายถึง การให้บริการ จัดหาโปรแกรมสำนักงาน โปรแกรมสำเร็จรูป และสร้างโปรแกรมประยุกต์ตามความต้องการของแผนกต่างๆ

1.3 ด้านโปรแกรมภายนอก หมายถึง การให้บริการ ศึกษาวเคราะห์ ควบคุมดูแล กำกับติดตาม การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ที่สร้างจากภายนอก ตามความต้องการของแผนกต่างๆ

1.4 ด้านระบบเครือข่าย หมายถึง การให้บริการในการวางระบบ ดูแล ซ่อมบำรุง เครือข่าย รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2. บุคลากร หมายถึง กรรมการและบุคลากรประจำที่ทำงานในสำนักงานของสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2551 ยกเว้นบุคลากรแผนกคอมพิวเตอร์

3. สมาคม หมายถึง นิติบุคคลที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อกระทำการ ใด ๆ อันมีลักษณะต่อเนื่องร่วมกันและมีใช่เป็นการหาผล กำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน สมาคมต้องมีข้อบังคับและจดทะเบียนตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

## บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 การวัดความพึงพอใจในงาน
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป และแผนกคอมพิวเตอร์
- 2.5 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพอนั้นได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พื่อใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

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

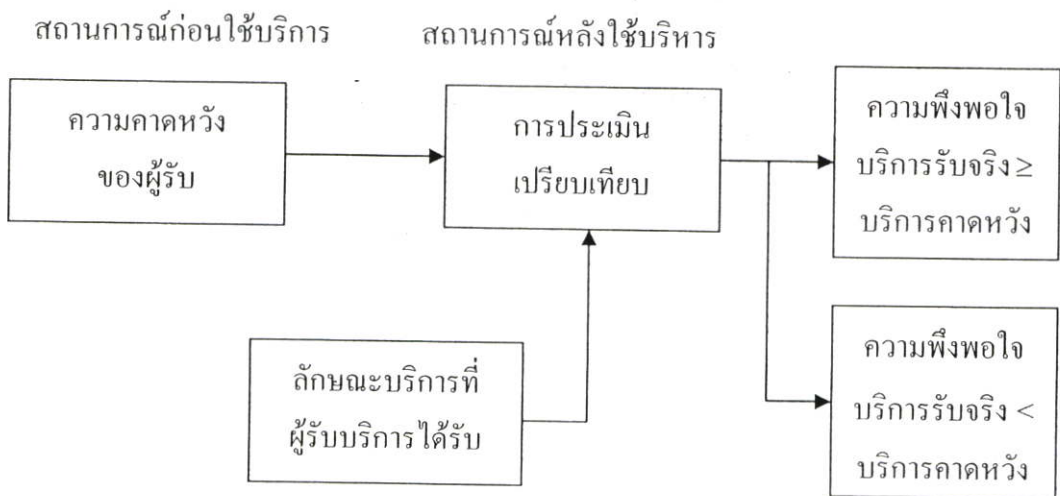
### 2.1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

(1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

(2) ความหมายที่ยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

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



ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.1.1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

Morse (1958 : 27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในกิจกรรม

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

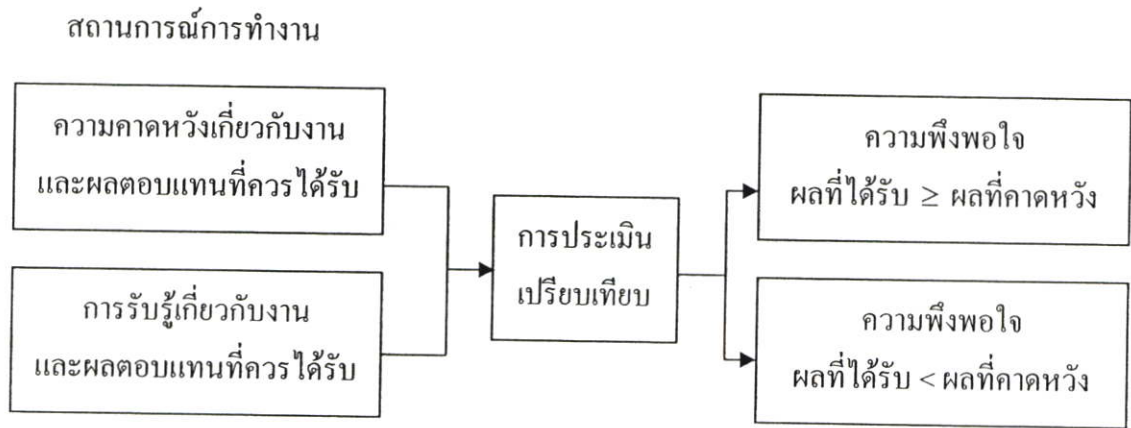
Porter et.al. (1975 : 53) ให้นิยามว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับ

Locke (1976 : 1300) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

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

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

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



ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ใน

### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พอสรุปได้ดังนี้

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

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

1) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นที่ 2 แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

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

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

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละบุคคลจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องและบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้ต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นแตกต่างกัน และความต้องการตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองในลำดับขั้นๆ

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

McGregor (อ้างในธงชัย สันติวงศ์ 2519 : 396) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยี แมซซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ซึ่งเป็นนักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้เขียนหนังสือ "The Human Side of Enterprise" ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

- 1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกลียดกร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
  - 2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ จะพยายามแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานเสร็จตามวัตถุประสงค์
  - 3) คนโดยส่วนเฉลี่ย ชอบให้มีผู้คอยแนะนำ ซึ่งแนวทางในการทำงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด
- โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้วิธีการบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีแม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

- 1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน
- 2) การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับการข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คำทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
- 3) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
- 4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
- 5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหขององค์กร

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

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

Alderfer เห็นด้วยกับ Maslow ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิต ถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยื่นยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้น Alderfer เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายใน การ

ตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือ พวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกันกับ Maslow เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่างบุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการ การเจริญเติบโตอาจจะถูกงูใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลง

### (1) ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของ Maslow ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

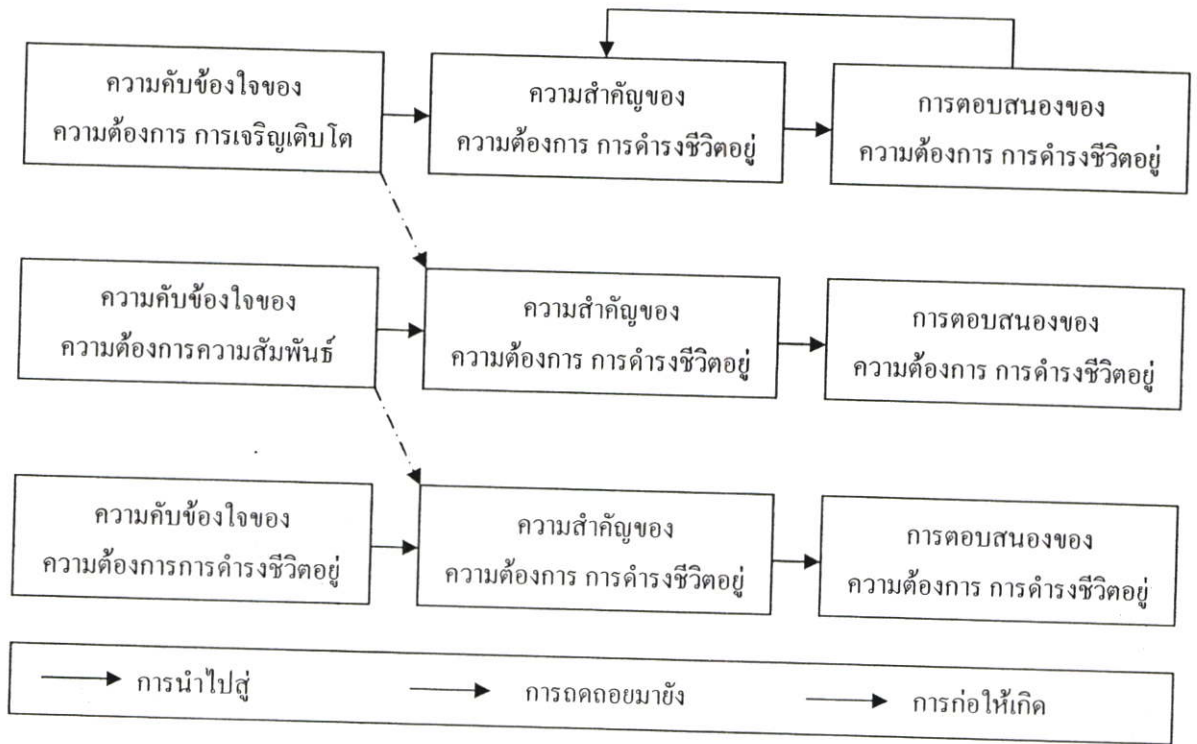
### (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

ความต้องการความสัมพันธ์ คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

### (3) ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs)

ความต้องการการเจริญเติบโต คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกละเลยด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโต จะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของ Maslow

ความแตกต่างที่สำคัญสองอย่างระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ ประการแรกทฤษฎีลำดับความต้องการจะอยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) นั่นคือบุคคลจะเดินหน้าไปยังระดับความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้ถูกตอบสนองแล้ว ภายในอีกด้านหนึ่งทฤษฎี ERG จะไม่เพียงแต่อยู่บนพื้นฐานแต่อยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจ-ความก้าวหน้าเท่านั้น แต่จะอยู่บนพื้นฐานของหลักความคับข้องใจ-การถดถอย (Frustration Regression Principle) อีกด้วย หลักความคับข้องใจ-การถดถอยจะอธิบายถึงสถานการณ์ที่ความต้องการระดับสูงยังไม่ได้ถูกตอบสนอง หรือคับข้องใจและความต้องการจะมุ่งไปที่ความต้องการระดับต่ำลงมากขึ้น ตัวอย่างต่อไปนี้ จะแสดงให้เห็นว่าความคับข้องใจของความต้องการการเจริญเติบโต จะทำให้เกิดความต้องการความสัมพันธ์มากขึ้น



ภาพที่ 2.3 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG

แม้ว่าทฤษฎี ERG จะสันนิษฐานว่าพฤติกรรมที่ถูกจูงใจจะดำเนินไปตามลำดับความต้องการเหมือนกับ ทฤษฎีของ Maslow จะมีความแตกต่างที่สำคัญอยู่สองอย่าง

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

ความแตกต่างที่สำคัญอย่างที่สองคือทฤษฎี ERG ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน เราพบว่าบุคคลสามารถถูกจูงใจพร้อมกันไปด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับความต้องการทางสังคม (ความต้องการการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่าง

บุคคลผู้ต้องการอาจจะแสวงหาโอกาสและความท้าทายใหม่ๆ (ความต้องการการเจริญเติบโต) ก่อนที่จะกังวลใจกับความต้องการเช่นความหิว (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่)

Alderfer ยืนยันว่าเราสามารถมุ่งความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในขณะเดียวกัน ความต้องการระดับต่ำไม่จำเป็นต้องถูกตอบสนองอย่างดี ก่อนที่เราจะมุ่งความสนใจของเราไปยังความต้องการระดับสูงได้ ตัวอย่างเช่น บุคลากรที่ได้ยกเลิกอาหารเที่ยงไปและรู้สึกหิวอย่างมากอาจจะยังคงมุ่งที่การแก้ปัญหาที่ท้าทายของลูกค้าอยู่ในอีกทางหนึ่ง ณ เวลาหนึ่ง ความหิวอาจจะขัดขวางพยายามที่จะแก้ปัญหามองบุคลากรได้

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

Federick Herzberg (Hygiene Factors จาก University of Utah) ได้นำเสนอความคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากรซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Herzberg (1959: 113) ได้เพิ่มเติมจากแนวคิดของ Frederick W. Taylor และทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ Abraham H. Maslow โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะเฉพาะคน Herzberg ศึกษาคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนเราต้องการความสุขจากการทำงานนั้นคือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน (Motivators) กับปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two-Factor Theory of motivation) โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประการคือ

##### (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้แก่

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

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

3) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้า โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถในการทำจะเพิ่มพูนความรู้

## (2) ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors)

บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

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

2) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มียศสูงขึ้น หรือมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

6) การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็ นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

7) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

8) สภาพความเป็นอยู่ (Person Lifo) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อ งานของเขา

9) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็น ตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็ม หรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎี สองปัจจัย หรือ “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน” (Motivation Hygiene Theory)

#### 2.1.2.5 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

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

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

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

(1) ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุมบุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นเป็น

กลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุดชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขัน เพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

(2) ความต้องการความผูกพัน (Need of affiliation) บุคคลที่มีความต้องการขื่อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์ในสังคม พยายามให้ความช่วยเหลือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

(3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด (สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2537 : 253)

ทฤษฎีลำดับ  
ความต้องการ  
ของ Maslow

ทฤษฎี ERH ของ  
Alderfer

ทฤษฎีสองปัจจัย  
ของ Herzberg

ทฤษฎีความต้องการ  
ที่แสวงหาของ  
McClelland

ความต้องการ สมหวังในชีวิต	ความต้องการ การเจริญเติบโต	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการ ความสำเร็จ
ความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง			ความต้องการอำนาจ
ความต้องการ ทางสังคม	ความต้องการ ความสัมพันธ์	ปัจจัยอนามัย	ความต้องการผูกพัน
ความต้องการ ความปลอดภัย	ความต้องการ การดำรงชีวิตอยู่		
ความต้องการ ทางร่างกาย			

ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ 4 ทฤษฎี

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า แต่ละทฤษฎีต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกัน และมีความเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในสถานการณ์ที่ต่างกัน Cherrington (อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ และ วรณิ ต.ตระกูล. 2547) [Online] สรุปว่า ทฤษฎีของ Maslow เป็นทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการจูงใจเฉพาะลักษณะทางกายภาพไม่ครอบคลุมลักษณะทางจิตใจ ทฤษฎีของ McClelland และทฤษฎีความเท่าเทียม เหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ทางเศรษฐกิจ และความสำเร็จขององค์กร ส่วนทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางจิตใจ

## 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีการศึกษาและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

1. ระดับอาชีพ ถ้าผู้ประกอบอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีความสะดวกสบายเหมาะสมแก่สภาพการปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ พบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับอายุอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษอื่นๆ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับคน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน จะมีผลต่อความพึงพอใจของคนงาน

Harrell (1964 : 260) ได้พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ ที่สำคัญและควรพิจารณา คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย  
จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ  
เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 หรือ 8 ปี

การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบและสิ่งอื่นๆ

ฐานะอาชีพ

ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็กๆ

ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์กรขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบทางการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

Ovard (1966 : 214) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานว่ามี 2 ปัจจัย ใหญ่ คือ

1. ปัจจัยทางด้านวัตถุ ได้แก่ เงินเดือน การลาป่วย การประกันทางเวชกรรมและการพยาบาล ระเบียบวาระการพ้นจากงาน สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้ และการบริการตลอดจนถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจ

2. ปัจจัยทางด้านมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านมนุษยสัมพันธ์ อันเป็นวิธีการจัดงานแผนใหม่ตามแนวมนุษยสัมพันธ์ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่เป็นพิเศษ

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

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ การนิเทศที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีงานวิจัยหลายอย่างที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

เจมส์ จันท์ ทงวิวัฒน์ (2522 : 34) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 320) ได้สรุปปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 2 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน

กิติมา ปริศิติกุล (2529 : 332) ได้เสนอแนะถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้คนทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ทำท่าย และริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำอยู่เสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาพักผ่อนสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

จากการศึกษาสรุปได้ว่า หลักสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของคนงาน นโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน และรู้จักเทคนิคการบริหารที่เหมาะสม

## 2.3 การวัดความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งอาจเป็นเจตคติทางบวก หรือทางลบก็ได้ แม้ว่าคนเราจะมีเจตคติต่างๆ เกิดขึ้นจากการทำงานมากมายก็ตาม แต่การที่จะวัดเจตคติดังกล่าวเป็นเรื่องค่อนข้างยาก เพราะเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ หรือ แม้จะสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมก็ตาม แต่การสรุปเจตคติจากพฤติกรรมก็มีโอกาสผิดพลาดได้ง่ายเช่นกัน นอกจากนี้ การวัดเจตคติจากการตีความคำพูดของคนที่เราต้องการวัดพบว่า คนอาจเปิดเผยสิ่งที่เป็นเจตคติเพียงบางส่วน โดยส่วนใหญ่จะถูกเก็บเป็นความลับส่วนตัว หรือแม้ผู้นั้นเต็มใจที่จะเปิดเผยแต่ด้วยเหตุที่เจตคติเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนจึงยากที่จะถ่ายทอดออกมาได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ

นงนุช โรจนเลิศ และวรรณิ ศ.ตระกูล (2547) [Online] กล่าวว่า การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรก เป็นการศึกษาตามความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่างๆ การวัดความพึงพอใจในงานเป็นการศึกษาเจตคติเฉพาะที่มีองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (Component) ย่อยๆ ของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะนำ ทัศนคติต่อการทำงาน เป็นต้น การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกองค์ประกอบ

แนวทางที่ 2 เป็นการศึกษาความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (Overall Satisfaction) ของบุคคล ประสิทธิภาพในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดีเป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่ประสิทธิภาพในการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ไม่ดี มีค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสิทธิภาพในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้เป็นการศึกษาผลรวมของมวลประสิทธิภาพที่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่ทำทายนักสังคมศาสตร์ ให้เกิดความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานได้อย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรงแม่นยำสูงและมีความน่าเชื่อถือได้ขึ้นหลากหลายวิธี ทั้งที่อยู่ในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบสอบถาม (Questionnaires) การใช้กรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents) และการสัมภาษณ์ เป็นต้น

### 2.3.1 มาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถาม (Rating Scale and Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายในการวัดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ที่ผู้ตอบให้ตามลำดับค่านำหนักของแต่ละตัวเลือกจนครบทุกตัวเลือก เครื่องมือวัดในลักษณะนี้มีหลายแบบซึ่งเรียกชื่อต่างกัน ดังตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ 2.1 การวัดความพึงพอใจในงาน โดยใช้เครื่องมือวัดมาตราส่วนประเมินค่าต่างๆ

ดัชนีบ่งชี้งาน (Job Descriptive Index, JDI)	แบบสอบถามความพึงพอใจ ของมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)	แบบสอบถามความพึงพอใจ ค่าตอบ (Pay Satisfaction Questionnaire, PSQ)
คอบ “ใช่” “ไม่ใช่” หรือ “?” สำหรับข้อความต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลักษณะของงานตนเอง (Work itself)</li> <li>___ ก่อนข้างจ้าง</li> <li>___ นำพึงพอใจ</li> <li>___ ดี</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• โอกาส (Promotion)</li> <li>___ เส้นทางตัน</li> <li>___ ก้าวหน้าน้อย</li> <li>___ โอกาสก้าวหน้าดี</li> </ul>	โพรครระดับความพอใจในงานของ ท่านในแต่ละประเด็น ข้อต่อไปนี้ โดย 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง 2 = ไม่พอใจ 3 = พอประมาณ 4 = พอใจ 5 = พอใจอย่างยิ่ง  ___ ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ___ ได้รับอำนาจ ___ นโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัท ___ ความมีอิสระ ___ การควบคุมและมนุษยสัมพันธ์	โพรครระดับความพึงพอใจต่อ ค่าตอบแทนปัจจุบันของท่านในแต่ละ ประเด็นต่อไปนี้โดย 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง 2 = ไม่พอใจ 3 = พอประมาณ 4 = พอใจ 5 = พอใจอย่างยิ่ง  • ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ___ ค่าตอบแทนปัจจุบัน ___ ระดับเงินเดือน  • ความพึงพอใจกับการขึ้นเงินเดือน ___ เพิ่มขึ้นตามปกติ ___ วิธีการพิจารณาขึ้นเงินเดือน
1๑๑	1๑๑	1๑๑

ส่วนเครื่องมือวัด MSQ เป็นวิธีที่ให้ผู้ตอบระบุระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของงาน เช่น ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ถ้าได้คะแนนมาก แสดงว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

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

### 2.3.2 การใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)

เป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในงาน โดยให้ผู้ตอบเขียนบรรยายถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดกับตน ซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องาน จากนั้นผู้เชี่ยวชาญจะนำคำบรรยายดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อหาเหตุผลที่ซ่อนเร้นอยู่ออกมา ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคลากรส่วนใหญ่เขียนบรรยายถึงสิ่งที่ถูกปฏิบัติไม่ดีระหว่างปฏิบัติงานจากผู้นิเทศงาน หรือ บุคลากร

บรรยายชมผู้นิเทศงานที่เข้าช่วยเหลือทันทีที่บุคลากรประสบปัญหา ก็แสดงว่ารูปแบบและวิธีการนิเทศงานมีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน

### 2.3.3 เทคนิคการสัมภาษณ์และการประชุมแบบเผชิญหน้า (Interviews and Confrontation Meetings)

เทคนิคนี้ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจในงาน ด้วยการสัมภาษณ์บุคคลแบบสองต่อสองกับบุคลากรอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบเจตคติอย่างลุ่มลึกมากกว่าวิธีการให้ตอบแบบสอบถามแต่ต้องเลือกคำถามสัมภาษณ์อย่างรอบคอบพร้อมทั้งมีระบบการบันทึกคำตอบที่ดี จะช่วยให้ผู้ถามทราบถึงสาเหตุต่างๆ ของเจตคติที่เกี่ยวกับการทำงานได้ชัดเจนแม่นยำขึ้น

บางครั้งการสัมภาษณ์อาจทำเป็นหมู่ก็ได้โดยให้กลุ่มบุคลากรมาร่วมอภิปรายถึงคำร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนของตน รูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มเช่นนี้เรียกว่า การประชุมแบบเผชิญหน้า ซึ่งถ้าผู้ดำเนินการมีความเชี่ยวชาญและสร้างบรรยากาศได้ดีจนผู้เข้าประชุมรู้สึกเป็นกันเอง ถ้าผู้ซักถามอย่างมีอิสระโดยต้องแน่ใจว่าจะไม่มีผลกระทบด้านลบต่อตนเองแต่อย่างใด ก็จะทำให้ทราบข้อมูลซ่อนเร้นที่กระทบต่อความพึงพอใจในงานเปิดเผยออกมาจะช่วยให้การแก้หรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นทำได้ทันที่ตั้งแต่ต้น ดังนั้นการใช้เทคนิคการประชุมแบบเผชิญหน้าจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ตอบพูดความจริงมีความซื่อสัตย์ต่อกันและสามารถระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา ด้วยเหตุนี้การได้รับความร่วมมือคือจุดสำคัญของความสำเร็จ นอกจากนี้ต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะตัวบุคลากร การบันทึกข้อมูลต่างๆ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบจึงเป็นวิธีที่ดี และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำด้วยความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น

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

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปและแผนกคอมพิวเตอร์

### 2.4.1 สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเป็นสมาคมเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2513 โดยใช้ชื่อในการจดทะเบียนว่า สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป การจัดตั้งเพื่อเป็นตัวแทนภาคอุตสาหกรรมเอกชน ในการแก้ปัญหาในการส่งออก กับภาครัฐ

ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิสาหกิจอันเกี่ยวกับการผลิตอาหารและอาหารสำเร็จรูป สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก แก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆ รวมทั้งเจรจาทำความ

ตกลงกับบุคคลภายนอกเพื่อ สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก แก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆ รวมทั้งเจรจาทำความตกลงกับบุคคลภายนอก อีกทั้งส่งเสริมความร่วมมือ ความสามัคคี และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกหรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมกิจการของสมาชิกของสมาคม วางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติหรืองดเว้นการการปฏิบัติเพื่อให้การประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับการผลิต

สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ทำหน้าที่รวมกลุ่มผู้ส่งออกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมสับประรด
2. ผู้ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมปลาทูน่า
3. ผู้ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมอาหารทะเล
4. ผู้ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมผัก ผลไม้
5. ผู้ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมข้าวโพดหวาน
6. ผู้ประกอบวิสาหกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเครื่องปรุงและอาหารพร้อมรับประทาน

และยังมีกลุ่มนิติบุคคลผู้ที่ประกอบวิสาหกิจอื่นๆ ในทางการค้า การเงินและอุตสาหกรรม อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหารและอาหารสำเร็จรูป เป็นสมาชิกวิสามัญด้วย

โครงสร้างบริหารสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป มีดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้จัดการทั่วไป
2. ผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศ
3. รองผู้จัดการฝ่ายวิชาการ
4. ฝ่ายวิชาการ
5. ฝ่ายบัญชี
6. ฝ่ายคอมพิวเตอร์
7. ฝ่ายธุรการและบุคคล
8. ฝ่ายเลขาธิการกลุ่มต่างๆ
9. กรรมการสมาคม

แผนกคอมพิวเตอร์ ของสมาคม มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแผนกต่างๆ ของสมาคม ดังนี้

(1) ด้านเทคนิค มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา และซ่อมบำรุง ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และติดตั้ง โปรแกรม พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรแผนกต่าง

(2) ด้านโปรแกรมภายใน มีหน้าที่ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้เฉพาะงานของ แผนกต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน ภายในสมาคม ให้เกิดประสิทธิภาพ

(3) ด้านโปรแกรมภายนอก มีหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ ควบคุม ดูแล กำกับ ติดตาม การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างจากภายนอก เพื่อรองรับระบบงานของสมาชิก

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

## 2.5 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์

การที่คอมพิวเตอร์จะสามารถทำงานได้นั้น คอมพิวเตอร์จะต้องประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่ทำงานร่วมกัน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ธนชีพ พีระธรณิศร์ และไชยเจริญ ยั่งยืน (2542 : 4) ได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์เป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และ พีเพิลแวร์ (People ware)

ฉัตรชัย กางกั้น และอรรรณพ กางกั้น (2540 : 7) ได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์เป็น 6 ส่วนใหญ่ๆ คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูล (Data) วิธีการปฏิบัติงาน (Procedure) บุคลากรทางคอมพิวเตอร์ (People ware) และเครือข่ายการสื่อสาร (Communication)

सानิต ภายผาดและคณะ (2542 : 26) ได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์เป็น 6 ส่วนใหญ่ๆ คือ ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, บุคลากร, ข้อมูล, ระเบียบ คู่มือ และ มาตรฐาน และระบบสื่อสารข้อมูล

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

**2.5.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)** หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถมองเห็นด้วยตาและสามารถจับต้องได้ แบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ตามลักษณะการทำงานได้ 4 หน่วยคือ

### 2.5.1.1 หน่วยรับข้อมูล (Input Unit)

หน่วยรับข้อมูล ทำหน้าที่รับข้อมูลและคำสั่งต่างๆ จากผู้ใช้เข้าสู่หน่วยความจำ โดยการเปลี่ยนข้อมูลหรือคำสั่งต่างๆ เป็นรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจได้ เพื่อนำไปประมวลผล ประกอบอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ แป้นพิมพ์ เมาส์ จอยสติค สแกนเนอร์ เป็นต้น ซึ่งเราเรียกอุปกรณ์ที่ใช้รับข้อมูลและคำสั่งนี้ว่า อุปกรณ์รับข้อมูล (Input Devices)

### หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit หรือ CPU)

หน่วยประมวลผลกลาง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการควบคุมการทำงานของระบบ โดยการนำข้อมูลมาประมวลผล ทำการคำนวณ หรือเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งเปรียบการทำงานของ

หน่วยประมวลผลกลางได้กับสมองของมนุษย์ หน่วยประมวลผลกลาง แบ่งออกได้เป็น 2 หน่วยย่อย คือ

(1) หน่วยควบคุม (Control Unit) ทำหน้าที่ในการดึงคำสั่ง และควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ

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

### 2.5.1.3 หน่วยแสดงผล (Output Unit)

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

### หน่วยความจำ (Memory Unit)

หน่วยความจำ ทำหน้าที่เก็บข้อมูล คำสั่งและโปรแกรมต่างๆ หน่วยความจำมี 2 ประเภท คือ

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

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

**2.5.2 ซอฟต์แวร์ (Software)** (กระทรวงศึกษาธิการ : 2547) [Online] หมายถึง โปรแกรมหรือชุดของคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้น โดยภาษาคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ ซอฟต์แวร์ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software)

#### 2.5.2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software)

ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อให้จัดการกับระบบหน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบคือดำเนินงานพื้นฐานต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น รับข้อมูลจากแผงแป้นอักขระแล้วแปลความหมายให้คอมพิวเตอร์เข้าใจ นำข้อมูลไปแสดงผลบนจอภาพหรือนำออกไปยังเครื่องพิมพ์ จัดการข้อมูลในระบบแฟ้มข้อมูลบนหน่วยความจำรอง เมื่อเราเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ทันทีที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะทำงาน

ตามโปรแกรมทันที โปรแกรมแรกที่สั่งคอมพิวเตอร์ทำงานนี้เป็นซอฟต์แวร์ระบบ ซอฟต์แวร์ระบบ อาจเก็บไว้ในรอม หรือในแผ่นจานแม่เหล็ก หากไม่มีซอฟต์แวร์ระบบ คอมพิวเตอร์จะทำงานไม่ได้ ซอฟต์แวร์ระบบยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่นๆ และยังรวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาต่างๆ ซอฟต์แวร์ระบบ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

#### (1) ระบบปฏิบัติการ

ระบบปฏิบัติการ หรือที่เรียกย่อๆ ว่า โอเอส (Operating System : OS) เป็นซอฟต์แวร์ใช้ในการดูแลระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะต้องมีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการนี้ ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมากและเป็นที่ยุติกันดี เช่น ดอส (Disk Operating System : DOS) วินโดวส์ (Windows) โอเอสทู (OS/2) ยูนิกซ์ (UNIX) ระบบปฏิบัติการยังมีอีกมาก โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการที่ใช้ในเครื่องขายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกันเป็นระบบ เช่น ระบบปฏิบัติการเน็ตแวร์วินโดวส์เอ็นที

#### (2) ตัวแปลภาษา

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

#### 2.5.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์

ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานทางด้านต่างๆ ออกจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่ง ซอฟต์แวร์ประยุกต์ ออกเป็น 2 กลุ่มคือ

#### (1) ซอฟต์แวร์สำเร็จ

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

## (2) ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะ

การประยุกต์ใช้งานด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จมักจะเน้นการใช้งานทั่วไป แต่อาจจะทำมาประยุกต์โดยตรงกับงานทางธุรกิจบางอย่างไม่ได้ เช่นในกิจการธนาคาร มีการฝากถอนเงิน งานทางด้านบัญชี หรือในห้างสรรพสินค้าก็มีงานการขายสินค้า การออกใบเสร็จรับเงิน การควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะสำหรับงานแต่ละประเภทให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละราย

ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะมักเป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้พัฒนาต้องเข้าไปศึกษา รูปแบบการทำงานหรือความต้องการของธุรกิจนั้นๆ แล้วจัดทำขึ้น โดยทั่วไปจะเป็นซอฟต์แวร์ที่มีหลายส่วนรวมกันเพื่อร่วมกันทำงาน ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะที่ใช้กันในทางธุรกิจ เช่น ระบบงานทางด้านบัญชี ระบบงานจัดจำหน่าย ระบบงานในโรงงานอุตสาหกรรม บริหารการเงิน และการเช่าซื้อ

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

**2.5.3.1 ผู้จัดการระบบ (System Manager)** คือ ผู้วางนโยบายการใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน

**2.5.3.2 นักวิเคราะห์ระบบ (System Programmer)** คือ ผู้ที่ศึกษาระบบงานเดิมหรืองานใหม่และทำการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการใช้คอมพิวเตอร์กับระบบงาน เพื่อให้โปรแกรมเมอร์เป็นผู้เขียนโปรแกรมให้กับระบบงาน

**2.5.3.3 โปรแกรมเมอร์ (Programmer)** คือ ผู้เขียนโปรแกรมสั่งงานเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้ทำงานตามความต้องการของผู้ใช้ โดยเขียนตามแผนผังที่นักวิเคราะห์ระบบได้เขียนไว้

**2.5.3.4 ผู้ใช้ (User)** คือ เป็นผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป ซึ่งต้องเรียนรู้วิธีการใช้เครื่อง และวิธีการใช้งานโปรแกรม เพื่อให้โปรแกรมที่มีอยู่สามารถทำงานได้ตามต้องการ

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันทา สืบสกุล (2540 : 1) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ การจัดกองทุนเงินสวัสดิการ การเป็นสมาชิกกองทุนเงินสวัสดิการการได้มาของกองทุนเงินสวัสดิการ การให้บริการเงินกู้ยืม การให้บริการเงินช่วยเหลือ และการให้บริการเงิน

สนับสนุน จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ พบว่าผู้บริหาร พึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน

สุวิทย์ เฟ็งจันทร์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้ระบบโลดส์โน้ตของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์โน้ตของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบโลดส์โน้ตทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลาทำการของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์โน้ตในระดับมาก

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541 : 1) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 12 คณะ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป อยู่ในระดับไม่สูง แต่ความพึงพอใจจากการใช้อยู่ในระดับสูง

2. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่างๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ แตกต่างกัน และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชามีความพึงพอใจจากการใช้เรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป และอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แตกต่างกัน โดยนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้สูงกว่า นักศึกษากลุ่มกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

4. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านบริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน

5. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ นักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์ น้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย

นาวิ เสมากักดี (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ต่อการบริการของตำรวจ 191 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจไม่ว่าในด้านการให้บริการ การ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปของตำรวจ 191 ของ ประชาชนชาวกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อัญชไม จันทร์มาศ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ การจัดบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านสุขภาพ ด้านอนามัย และความ ปลอดภัย และด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว

พรมาลี สตินสมบูรณ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการ บริหารงาน ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจกรรมนักเรียน งานธุรการและการเงิน งานอาคารสถานที่ งานความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และภาพรวมอยู่ในระดับมาก

Helliwell and Fowler (1994 : 48) ได้ศึกษา ถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการ ดำเนินงานทางด้านการผลิตในบริษัท Cookson Minerals Limited ซึ่งเป็นบริษัท ที่ดำเนินการ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมแร่โลหะ เพื่อใช้ในการผลิตภัณฑ์เซรามิก จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เชื่อ กันว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น คือสามารถ จัดการงานต่างๆ ได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปโดยดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากร

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จำนวน 50 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปที่เป็นประชากร จำแนกตามแผนก

แผนก	ประชากร (คน)
แผนกทรัพยากรบุคคล	2
แผนกบัญชี	1
แผนกเลขานุการกลุ่ม	5
แผนกวิชาการ	2
แผนกการค้าระหว่างประเทศ	2
แผนกควบคุมข้อมูล	1
แผนกจัดส่งเอกสาร	1
แผนกคอมพิวเตอร์	2
แผนกประชาสัมพันธ์	1
ผู้จัดการทั่วไป	1
รองผู้จัดการการค้าระหว่างประเทศ	1
รองผู้จัดการวิชาการ	1
กรรมการสมาคมฯ	30
รวม	50

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสมาคม เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ผู้วิจัยจะดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 3.1 ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจโครงสร้างการบริหารงานของแผนกคอมพิวเตอร์ ของ กรกฤษฎณ์ กระแจะ (2547 : 35) รวมทั้งเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ และรวมถึงประสบการณ์ของผู้วิจัย ในการทำงานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ สาขาที่จบการศึกษาประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปจำนวน 4 ด้าน คือ

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

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา จำนวน 5 ท่าน คือ

1. พ.อ.อ. พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ์ อาจารย์วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
2. นาย สัมพันธ์ จันทร์ดี อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ(รัตนโกสินทร์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์
3. นายทะนุพงศ์ ศรีกาพลินธุ์ อาจารย์ศูนย์นวัตกรรม มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. นาย สมเกียรติ ดันตวิงศ์วณิช อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง
5. นาย แสงอุทัย มอโท อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง

ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นดังนี้

- +1 สำหรับแบบสอบถามที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 สำหรับแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 สำหรับแบบสอบถามที่แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิในตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิไปหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถามดังสูตร (พร้อมพรรณนาคูมลิน. 2538 : 117)

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

เมื่อ  $IOC$  หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถาม

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมด

$N$  หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถาม 59 ข้อปรากฏว่าได้ค่า IOC ระหว่าง 0.60-1.00 จำนวน 57 ข้อ และมีค่า IOC เท่ากับ 0.40 จำนวน 2 ข้อ ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกแบบสอบถาม ที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 จำนวน 57 ข้อ เพื่อนำไปปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองกับประชากรบุคลากรสมาคม ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นประชากรที่จะศึกษา แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้าน และทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 151)

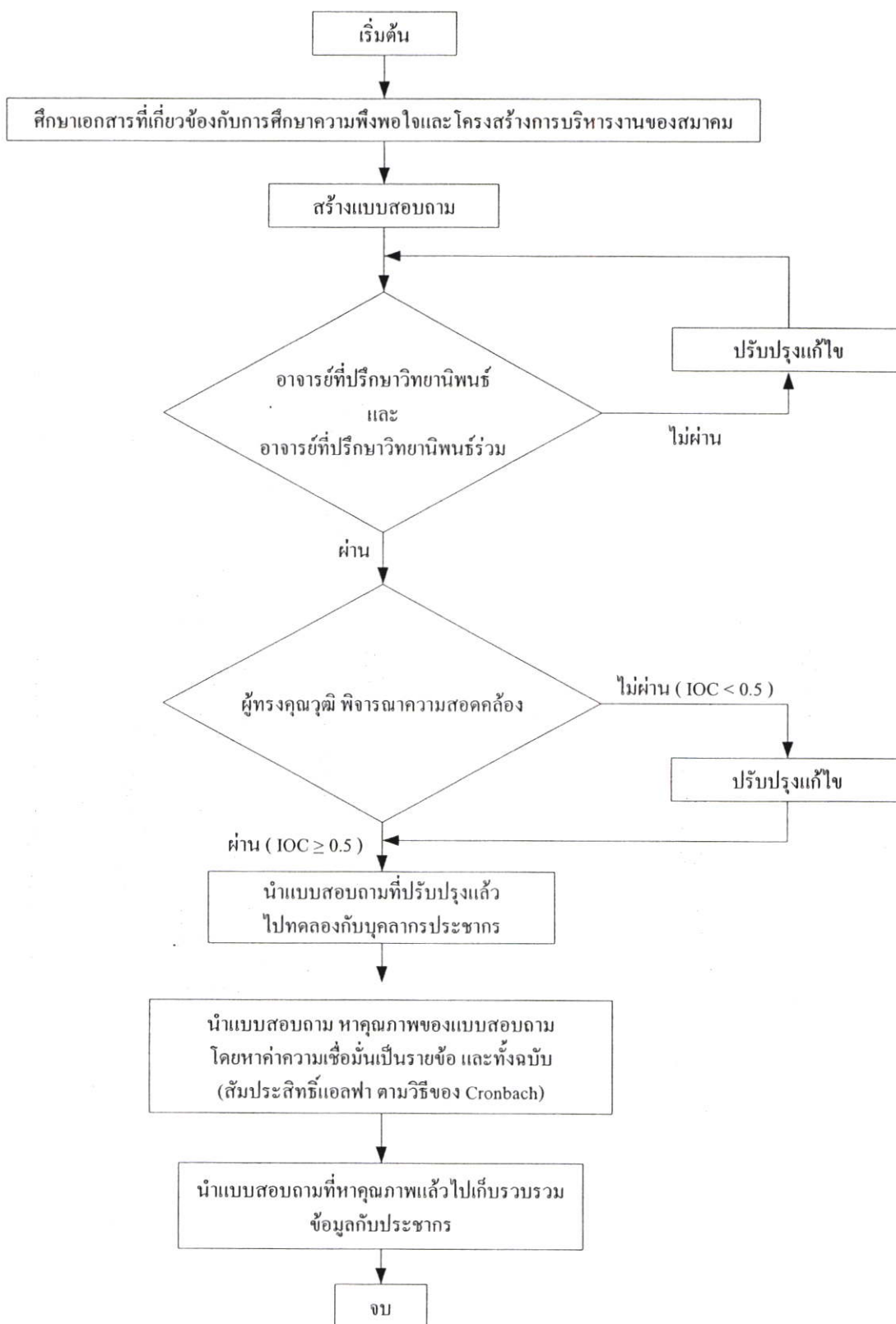
$$r_a = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \left( \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right) \right] \quad (3.2)$$

เมื่อ	$r_a$	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	$k$	คือ	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$S_i^2$	คือ	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	$S_i^2$	คือ	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้านและรวมทั้งฉบับดังนี้

ด้านเทคนิค	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87
ด้านโปรแกรมภายใน	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94
ด้านโปรแกรมภายนอก	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94
ด้านระบบเครือข่าย	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95
รวมทั้งฉบับ	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

7. นำแบบสอบถามที่หาคุณภาพแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลประชากร



ภาพที่ 3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังประชากร และเก็บรวบรวมข้อมูลกับ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการทั่วไป สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป
2. เมื่อได้รับอนุญาต แล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชากร

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการให้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติและดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรนำมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

การหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2545 : 219)

$$pc = \frac{x}{N} \times 100 \quad (3.3)$$

เมื่อ	$pc$	แทน	ค่าร้อยละ
	$x$	แทน	คะแนนของแต่ละคน
	$N$	แทน	จำนวนข้อมูลของประชากร

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยดำเนินการดังนี้

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

$$\mu = \frac{\sum x}{N} \quad (3.4)$$

เมื่อ  $\mu$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจ  
 $N$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

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

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \mu)^2}{N}} \quad (3.5)$$

เมื่อ  $\sigma$  แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3. แปลความหมายของระดับความพึงพอใจของการให้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปสำนักงานใหญ่ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 182)

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	พอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	พอใจมาก
2.50 - 3.49	พอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	พอใจน้อย
1.00 - 1.49	พอใจน้อยที่สุด

4. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ทุกฉบับมาเขียนในลักษณะความเรียงแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงความถี่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยในส่วนนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ของแผนกคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

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

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์จากกลุ่มประชากรบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.2

4.3 ข้อเสนอแนะของบุคลากรที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังแสดงในตารางที่ 4.3

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
• ชาย	28	56.00
• หญิง	22	44.00
รวม	50	100.0
2. อายุ		
• ต่ำกว่า 25 ปี	4	8.00
• 25 - 30 ปี	3	6.00
• 31 - 35 ปี	3	6.00
• 36 - 40 ปี	15	30.00
• มากกว่า 40 ปี	25	50.00
รวม	50	100.0
3. ระดับการศึกษา		
• ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.00
• ปริญญาตรี	30	60.00
• ปริญญาโท	18	36.00
• ปริญญาเอก	1	2.00
รวม	50	100.0
4. ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์		
• น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
• 1 - 5 ปี	13	26.00
• 6 - 10 ปี	25	50.00
• 11 - 15 ปี	9	18.00
• มากกว่า 15 ปี	3	6.00
รวม	50	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. แผนกที่ทำงาน		
● แผนกทรัพยากรบุคคล	2	4.00
● แผนกบัญชี	1	2.00
● แผนกเลขานุการกลุ่ม	5	10.00
● แผนกวิชาการ	2	4.00
● แผนกการค้าระหว่างประเทศ	2	4.00
● แผนกควบคุมข้อมูล	1	2.00
● แผนกจัดส่งเอกสาร	1	2.00
● แผนกคอมพิวเตอร์	2	4.00
● แผนกประชาสัมพันธ์	1	2.00
● ผู้จัดการทั่วไป	1	2.00
● รองผู้จัดการการค้าระหว่างประเทศ	1	2.00
● รองผู้จัดการวิชาการ	1	2.00
● กรรมการสมาคม	30	60.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ในด้านอายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ผู้ที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 6.0 และผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ตามลำดับ

ในด้านประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นมีประสบการณ์ใช้ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ใช้ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ใช้ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และใช้มากกว่า 15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ในด้านแผนกที่ทำงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานในแผนกเลขานุการกลุ่ม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา คือ ทำงานในแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 แผนกวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 แผนกการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 แผนกคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 แผนกบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 แผนกควบคุมข้อมูล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 แผนกจัดส่งเอกสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 แผนกประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ผู้จัดการทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 รองผู้จัดการการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 รองผู้จัดการวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และกรรมการสมาคม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	ประชากร (n = 50)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ด้านเทคนิค	3.83	0.75	พอใจมาก	4
2. ด้านโปรแกรมภายใน	3.92	0.70	พอใจมาก	3
3. ด้านโปรแกรมภายนอก	3.99	0.63	พอใจมาก	1
4. ด้านระบบเครือข่าย	3.98	0.63	พอใจมาก	2
รวม	3.93	0.68	พอใจมาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่าบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.93$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านโปรแกรมภายนอก ( $\mu = 3.99$ ) ด้านระบบเครือข่าย ( $\mu = 3.98$ ) ด้านโปรแกรมภายใน ( $\mu = 3.92$ ) ด้านเทคนิค ( $\mu = 3.83$ )

ตารางที่ 4.3 แสดงค่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์  
ของแผนกคอมพิวเตอร์ สหกรณ์ผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านเทคนิค จำแนกเป็นรายข้อ

การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านเทคนิค	ประชากร (n = 50)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ความพึงพอใจจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.48	0.50	ปานกลาง	7
2. ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	3.80	0.93	มาก	6
3. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	3.98	0.59	มาก	4
4. ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	4.00	0.57	มาก	3
5. ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	4.32	0.47	มาก	1
6. ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	3.80	0.90	มาก	6
7. ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	4.00	0.81	มาก	3
8. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.16	0.68	มาก	2
9. ความพึงพอใจการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์	3.14	0.70	ปานกลาง	9
10. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้	3.30	0.95	ปานกลาง	8
11. ความพึงพอใจประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเหมาะสมกับงาน	3.80	1.09	มาก	6
12. ความพึงพอใจประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายหลังการซ่อม	3.98	0.82	มาก	4
13. ความพึงพอใจช่วงเวลาในการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ (Replace) ในแต่ละครั้ง	3.84	0.68	มาก	5
14. ความพึงพอใจคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับ	3.98	0.82	มาก	4
รวม	3.83	0.75	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านเทคนิค โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.32$ )

2. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.16$ )

และในอันดับ 3 มี คะแนนที่เท่ากัน 2 ข้อ คือ

3.1 ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

3.2. ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

และเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับสุดท้ายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ( $\mu = 3.48$ )

2. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ( $\mu = 3.30$ )

3. ความพึงพอใจการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ( $\mu = 3.14$ )

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์  
ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายใน จำแนก  
เป็นรายข้อ

การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมภายใน	ประชากร (n = 50)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ความพึงพอใจจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.80	0.76	มาก	5
2. ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	4.40	0.49	มาก	1
3. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	4.00	0.90	มาก	3
4. ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	3.80	0.76	มาก	5
5. ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	4.00	0.64	มาก	3
6. ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	3.80	0.99	มาก	5
7. ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	4.20	0.76	มาก	2
8. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.20	0.76	มาก	2
9. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้	3.00	0.64	ปานกลาง	6
10. ความพึงพอใจระบบปฏิบัติการที่ใช้ในปัจจุบัน	4.00	0.64	มาก	3
11. ความพึงพอใจโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้	3.80	0.40	มาก	
12. ความพึงพอใจจำนวนโปรแกรมที่ติดตั้งให้	4.00	0.64	มาก	3
13. ความพึงพอใจทันสมัยโปรแกรมที่ติดตั้งให้	4.00	0.64	มาก	3
14. ความพึงพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้	3.90	0.76	มาก	4
รวม	3.92	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.40$ )

2. ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.20$ )

และในอันดับ 3 มี คะแนนที่เท่ากัน 5 ข้อ คือ

3.1 ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

3.2 ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

3.3 ความพึงพอใจระบบปฏิบัติการที่ใช้ในปัจจุบัน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

3.4 ความพึงพอใจจำนวนโปรแกรมที่ติดตั้งให้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

3.5 ความพึงพอใจทันสมัยโปรแกรมที่ติดตั้งให้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.00$ )

และเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับสุดท้ายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างให้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.90$ )

และในอันดับ 2 มี คะแนนที่เท่ากัน 3 ข้อ คือ

2.1 ความพึงพอใจจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.80$ )

2.2. ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.80$ )

2.3 ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.80$ )

3. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ( $\mu = 3.00$ )

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายนอก

การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมภายนอก	ประชากร (n = 50)		ระดับความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ความพึงพอใจจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	4.20	0.40	มาก	5
2. ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	4.02	0.62	มาก	6
3. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	4.40	0.49	มาก	2
4. ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด	1
5. ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	4.24	0.74	มาก	3
6. ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	4.02	0.62	มาก	6
7. ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	4.22	0.42	มาก	4
8. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.64	0.83	มาก	8
9. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้	3.22	0.76	ปานกลาง	10
10. ความพึงพอใจการใช้โปรแกรมที่จัดหาให้	3.62	0.49	มาก	9
11. ความพึงพอใจโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการ	3.82	0.75	มาก	7
12. ความพึงพอใจความเข้ากันได้ของโปรแกรมที่จัดหาให้ กับโปรแกรมที่มีอยู่แล้ว	3.82	0.75	มาก	7
13. ความพึงพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่จัดหาให้	4.24	0.74	มาก	3
14. ความพึงพอใจประสิทธิภาพและความสามารถของโปรแกรมที่จัดหาให้	3.82	0.75	มาก	7
รวม	3.99	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\mu = 4.62$ )

2. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.40$ )

และในอันดับ 3 มี คะแนนที่เท่ากัน 2 ข้อ คือ

3.1 ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.24$ )

3.2 ความพึงพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่จัดหาให้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.24$ )

และเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับสุดท้ายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.64$ )

2. ความพึงพอใจการใช้โปรแกรมที่จัดหาให้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.62$ )

3. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ( $\mu = 3.20$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านระบบเครือข่าย จำแนกเป็นรายข้อ

การบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย	ประชากร (n = 50)		ระดับความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ความพึงพอใจจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	4.00	0.64	มาก	6
2. ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ	4.20	0.40	มาก	4
3. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งพนักงานไปให้บริการ	4.02	0.62	มาก	5
4. ความพึงพอใจปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ	4.42	0.50	มาก	2
5. ความพึงพอใจมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด	1
6. ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ	4.22	0.74	มาก	3
7. ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	4.02	0.62	มาก	5
8. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.20	0.40	มาก	4
9. ความพึงพอใจการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์	3.60	0.81	มาก	8
10. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้	3.20	0.76	ปานกลาง	9
11. ความพึงพอใจความรวดเร็วของการถ่ายโอนข้อมูล	3.60	0.49	มาก	8
12. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการติดต่ออินเทอร์เน็ต	3.80	0.76	มาก	7
13. ความพึงพอใจความสามารถในการป้องกันกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์	3.80	0.76	มาก	7
14. ความพึงพอใจความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบบริการอินเทอร์เน็ต	4.22	0.74	มาก	3
15. ความพึงพอใจเสถียรภาพของระบบเครือข่าย	3.80	0.76	มาก	7
รวม	3.98	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านโปรแกรมภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ใน 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\mu = 4.62$ )

2. ความพึงพอใจปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.42$ )

และในอันดับ 3 มี คะแนนที่เท่ากัน 2 ข้อ คือ

3.1 ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.22$ )

3.2 ความพึงพอใจความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบบริการอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 4.22$ )

และเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับสุดท้ายได้ดังนี้

และในอันดับ 1 มี คะแนนที่เท่ากัน 3 ข้อ คือ

1.1 ความพึงพอใจความรวดเร็วในการติดต่ออินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.80$ )

1.2 ความพึงพอใจความสามารถในการป้องกันกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.80$ )

1.3 ความพึงพอใจเสถียรภาพของระบบเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.80$ )

และในอันดับ 2 มี คะแนนที่เท่ากัน 2 ข้อ คือ

2.1 ความพึงพอใจการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.60$ )

2.2 ความพึงพอใจความรวดเร็วของการถ่ายโอนข้อมูล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\mu = 3.60$ )

3. ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ( $\mu = 3.20$ )

### 4.3 ข้อเสนอแนะของบุคลากรที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อเสนอแนะของบุคลากรที่มีต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

ข้อเสนอแนะต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านเทคนิค		
- ควรมีเครื่องสำรองให้บุคลากรใช้ระหว่างรอซ่อม	7	14.0
- ควรพัฒนาการบริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	5	10.0
- ควรขยายเวลาการให้บริการ	1	2.0
2. ด้านโปรแกรมภายใน		
- โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้	6	12.0
- ควรพัฒนาโปรแกรมให้รวดเร็วทันกับความต้องการ	5	10.0
3. ด้านโปรแกรมภายนอก		
- ต้องการให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ตามความต้องการ	6	12.0
- โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้	4	8.0
4. ด้านระบบเครือข่าย		
- ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้เร็วกว่านี้	5	10.0
- ควรเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4	8.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปดังนี้

1. ด้านเทคนิค บุคลากรมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีเครื่องสำรองให้บุคลากรใช้ระหว่างรอซ่อม คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมา คือ ควรพัฒนาการบริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.00 และที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรขยายเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.00

2. ด้านโปรแกรมภายใน บุคลากรมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมา คือ ควรพัฒนาโปรแกรมให้รวดเร็วทันกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 10.00

3. ด้านโปรแกรมภายนอก บุคลากรมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ต้องการให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมา คือ โปรแกรมที่พัฒนาควรมีขั้นตอนง่ายต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 8.00

4. ด้านระบบเครือข่าย บุคลากรมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้เร็วกว่านี้เพื่อให้กับบุคลากรสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา คือ ควรเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 8.00

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

#### 5.1.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับการจากแผนกคอมพิวเตอร์ จำนวน 50 คน

#### 5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

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

ตอนที่ 2 สอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 57 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านเทคนิค จำนวน 14 ข้อ ด้านโปรแกรมภายใน จำนวน 14 ข้อ ด้านโปรแกรมภายนอก จำนวน 14 ข้อ และด้านระบบเครือข่าย จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนวิจารณ์แก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสม และนำไปทดลองใช้กับ

บุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ที่จะศึกษาจำนวน 15 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

ตอนที่ 3 สอบถามข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

#### 5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการทั่วไป สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และแบบสอบถามจำนวน 50 ฉบับ ด้วยตนเองและบุคลากรในแผนก พร้อมทั้งกำหนดส่งคืนโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย ในระยะแรกผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเป็นจำนวน 50 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ได้ทั้งหมด ผู้วิจัยทำการตรวจให้คะแนนและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

#### 5.1.6 ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ผลการวิจัย คือ บุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป มีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย อยู่ในระดับพอใจมาก

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเทคนิค เหตุที่ผลการวิจัยเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 60.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 36.00 จึงทำให้บุคลากรสมาคมมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการเครื่องคอมพิวเตอร์ ประกอบกับทางสมาคมได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี จึงได้มีการจัดประชุมวางแผนการบริหารแผนกคอมพิวเตอร์ของสมาคมฯ ทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชไม จันทร์มาศ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย रामคำแหง ที่มีต่อการจัดบริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก สุวิทย์ เฟิงจันทร์ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการ ใช้ระบบโลดส์ไนต์ พรมาตี สินสมบุรณ์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องนาวิ เสมารักดี (2542: บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนชาวกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการ ของตำรวจ 191 อยู่ในระดับมาก

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับคณะผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของแผนกคอมพิวเตอร์ของสมาคม อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสมาคมต่อไป ในส่วนของผลการวิจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจ ผู้วิจัยขอให้คงรักษามาตรฐานนี้ไว้ และอาจปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
2. แผนกคอมพิวเตอร์ควรมีการสำรวจหรือประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่า มีเรื่องใดบ้างที่บุคลากรต้องการ หรือควรพัฒนาเรื่องใดเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้การบริการทางด้านคอมพิวเตอร์ของแผนกได้ถูกทิศทาง

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เหมาะสมกับเทคโนโลยี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสมาคมฯ
2. ควรทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อติดตามผลและปรับปรุงแก้ไข เพื่อประกันคุณภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรทำวิจัยในลักษณะนี้ ในแผนกหรือสมาคมฯอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการ และนำไปวางแผนและปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

4. ควรทำวิจัยต่อเนื่องศึกษาว่าบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2547. **Software**. [Online]. Available :  
<http://www.schoolnet.th/library/snet1/software/software/index.html>
- กรกฤษณ์ กระแจะ. 2547. “การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ ของ แผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กิติมา ปรีดีคิลก. 2529. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
- จักรเทพ เจริญลาภนพรัตน์. 2544. “ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการให้บริการของบริษัทสามารถวิศกรรม จำกัด.” สารานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จิตตินันท์ เศรษฐ์ และคณะ. 2544. **จิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์. 2522. “ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรชัย กางกั้น และอรรณพ กางกั้น. 2540. **คอมพิวเตอร์ศาสตร์**. กรุงเทพฯ : วรานนท์เอ็นเตอร์ไพรส์.
- ฐานิพัทธ์ พรหมศาสตร์. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2531. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนชีพ พีระธรรณิศร์ และไชยเจริญ ยั่งยืน. 2542. **คอมพิวเตอร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ. ประสานมิตร.
- นนุช 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.

- ประคอง วรรณสุด. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ  
ดร.ศรสง่า.
- ประภาพันธุ์ พลอยจันทร์. 2546. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการ  
ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานราชการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม  
กรุงเทพฯ.
- เปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526. "ความพึงพอใจของงานบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย."  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรมาลี สีนสมบูรณ์. 2544. "ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน  
เอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน  
กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พร้อมพรรณ อุดมสิน. 2538. การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอนคณิตศาสตร์.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542. การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : พี.พี. พรินท์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525. กรุงเทพฯ :  
อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :  
สุวีริยาสาส์น.
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. องค์การและการจัดองค์การ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซ  
เท็กซ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2537. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2544. ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. เชียงราย : สถาบันราชภัฏ  
เชียงราย.

- สุนันทา สิบสกุล. 2540. "ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุวิทย์ เฟ็งจันทร์. 2540. "ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณรักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- หรรษา วงศ์ธรรมกุล. 2541. "การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์." วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชไม จันทมาศ. 2544. "ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพื้นฐานการศึกษามหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cranny *et. al.* 1992. **Job Satisfaction : How People Feel about Their Jobs and How it Affects Their Performance.** New York : Lexington Books.
- Davis, Keith. 1962. **Human Relations at Work.** New York : McGraw Hill.
- Davis, K. and Newstrom, J.W. 1989 . **Human behavior at work : Organizational behavior.** 8thed. New York : Mc Graw-Hill.
- Galliers, Robert D. *et. al.* 1994. "Coping with Information Technology ? How British executives perceive the key information systems Management issues in the mid-1990s." **Journal of Information Technology.** 9(9) : 223-238.
- Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. 1955. **Personnel and Industrial Psychology.** New York : McGraw Hill.
- Gilmer, Van Haller. 1967. **Applied Psychology.** New York : McGraw-Hill.
- Gilmer, Van Haller. *Et. al.* 1967. **Industrial Psychology.** New York : McGraw Hill.
- Harrell, Thomas W. 1964. **Industrial Psychology.** Oxford : IBM Publishing.
- Helliwell, Jonatharn. And Alan, Foeler. 1994. "Introducing IT into a mature production related Work environment : The Human Resource factor." **Journal of Information Technology.** 9(3) : 39-50.
- Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon. 2000. **Management Information Systems.** 6thed. New Jersey : Prentice-Hall.

- Locke, E.A. 1976. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago :  
Rand McNally.
- Morse, Nancy C. 1958. **Satisfaction in the White-collar Job**. Michigan : Ann-Arbor  
University.
- Ovard, Glen F. 1966. **Administration of the Changing Secondary School**. New York :  
The McMillan.
- Porter, L.W. *et. al.* 1975. **Behavior in Organizations**. New York : McGraw Hill.

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**  
**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

**แบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของบุคลากรการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์**  
**สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป**

---

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับบุคลากรสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวให้เป็นที่พอใจของผู้เกี่ยวข้องยิ่งขึ้นเท่านั้น

2. คำตอบของท่านไม่มีข้อใดผิดหรือถูก เป็นความคิดเห็นของท่านเอง และมีความสำคัญอย่างยิ่งการวิจัยครั้งนี้ ฉะนั้น โปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและไม่นำมาเผยแพร่เป็นรายบุคคล จึงไม่มีผลกระทบใดๆ แก่ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัยขอขอบคุณท่านอย่างสูงมาพร้อมนี้ด้วย

3. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์  
 สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการของแผนก  
 คอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยจะสงวนคำตอบของท่านเป็นความลับ และจะใช้เพื่อประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณ

นายอนุรัฐ เหลืองสุภาพันธุ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความเป็นจริงและเติมข้อความในช่องว่างตามสภาพที่เป็นจริง

1. เพศ

ชาย                       หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี               25 – 30 ปี

31 – 35 ปี                 36 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

3. การศึกษาและสาขาการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

น้อยกว่า 1 ปี               1 – 5 ปี

6 – 10 ปี                     11 – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

5. แผนกที่ท่านทำงาน

แผนกบัญชี

แผนกการค้าระหว่างประเทศ

แผนกการตลาด

แผนกควบคุมข้อมูล

แผนกเลขานุการกลุ่ม

แผนกจัดส่งเอกสาร

แผนกวิชาการ

แผนกประชาสัมพันธ์

แผนกทรัพยากรบุคคล

ผู้จัดการหรือรองผู้จัดการ

กรรมการสมาคม

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์**

สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป

**คำชี้แจง** ให้ท่านพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ และแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่าน

**ด้านเทคนิค**

ท่านได้รับการบริการด้านเทคนิคจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

- ได้รับการ (ให้ทำข้อที่ 1 - 14)
- ไม่ได้รับการ (ให้ข้ามไปทำด้านถัดไป)

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความพึงพอใจจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งบุคลากรไปให้บริการ					
4	ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจมารยาทของบุคลากรที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจการให้บริการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์					

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่ สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
10	ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้					
11	ความพึงพอใจประสิทธิภาพของเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเหมาะสมกับงาน					
12	ความพึงพอใจประสิทธิภาพของอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ภายหลังการซ่อม					
13	ความพึงพอใจช่วงเวลาในการเปลี่ยน เครื่องคอมพิวเตอร์ (Replace) ในแต่ละครั้ง					
14	ความพึงพอใจคุณลักษณะเฉพาะของ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับ					

### ด้านโปรแกรมภายใน

ท่านได้รับบริการด้านโปรแกรมภายในจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

- ได้รับบริการ (ให้ทำข้อที่ 1-14)
- ไม่ได้รับบริการ (ให้ข้ามไปทำด้านถัดไป)

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่ สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
1	ความพึงพอใจจำนวนบุคลากรที่ ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อ ขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่ง บุคลากร ไปให้บริการ					

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่ สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
4	ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจมารยาทของบุคลากรที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของบุคลากร ที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้					
10	ความพึงพอใจระบบปฏิบัติการที่ใช้ใน ปัจจุบัน					
11	ความพึงพอใจโปรแกรมประยุกต์ที่สร้าง ให้					
12	ความพึงพอใจจำนวน โปรแกรมที่ติดตั้ง ให้					
13	ความพึงพอใจทันสมัยโปรแกรมที่ ติดตั้งให้					
14	ความพึงพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ ที่สร้างให้					

### ด้านโปรแกรมภายนอก

ท่านได้รับบริการด้านโปรแกรมภายนอกจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

- ได้รับบริการ (ให้ทำข้อที่ 1 - 14)  
 ไม่ได้รับบริการ (ให้ข้ามไปทำด้านถัดไป)

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่ สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
1	ความพึงพอใจจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่งบุคลากรไปให้บริการ					
4	ความพึงพอใจทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจมารยาทของบุคลากรที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
9	ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้					
10	ความพึงพอใจการใช้โปรแกรมที่จัดหาให้					
11	ความพึงพอใจโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการ					
12	ความพึงพอใจความเข้ากันได้ของโปรแกรมที่จัดหาให้ กับโปรแกรมที่มีอยู่แล้ว					
13	ความพึงพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่จัดหาให้					

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่ สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
14	ความพึงพอใจประสิทธิภาพและ ความสามารถของโปรแกรมที่จัดหาให้					

### ด้านระบบเครือข่าย

ท่านได้รับบริการด้านเครือข่ายจากแผนกคอมพิวเตอร์หรือไม่

- ได้รับบริการ (ให้ทำข้อที่ 1 – 15 และตอนที่ 13)
- ไม่ได้รับบริการ (ให้ข้ามไปทำตอนที่ 3)

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่ สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
1	ความพึงพอใจจำนวนบุคลากรที่ ให้บริการ					
2	ความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อ ขอความช่วยเหลือ					
3	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการส่ง บุคลากรไปให้บริการ					
4	ความพึงพอใจปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรที่ ให้บริการ					
5	ความพึงพอใจมารยาทของบุคลากรที่ให้บริการ					
6	ความพึงพอใจการได้รับคำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่ให้บริการ					
7	ความพึงพอใจความรู้ความสามารถของบุคลากร ที่ให้บริการ					
8	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					

ข้อที่	การบริการ ของแผนกคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ความพึงพอใจการให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์					
10	ความพึงพอใจการจัดอบรมให้ความรู้					
11	ความพึงพอใจความรวดเร็วของการถ่ายโอนข้อมูล					
12	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการติดต่ออินเทอร์เน็ต					
13	ความพึงพอใจความสามารถในการป้องกันกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์					
14	ความพึงพอใจความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบบริการอินเทอร์เน็ต					
15	ความพึงพอใจเสถียรภาพของระบบเครือข่าย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์  
 คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมสำหรับการให้บริการ  
 คอมพิวเตอร์

**ของแผนกคอมพิวเตอร์ของบริษัท**

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

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอนุรัฐ เหลืองสุภาพันธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	9 พฤศจิกายน 2514
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	347/12 ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษา อุดสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2550 สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ วิชาคอมพิวเตอร์ จาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงาน	IT Consultant
ตำแหน่ง	