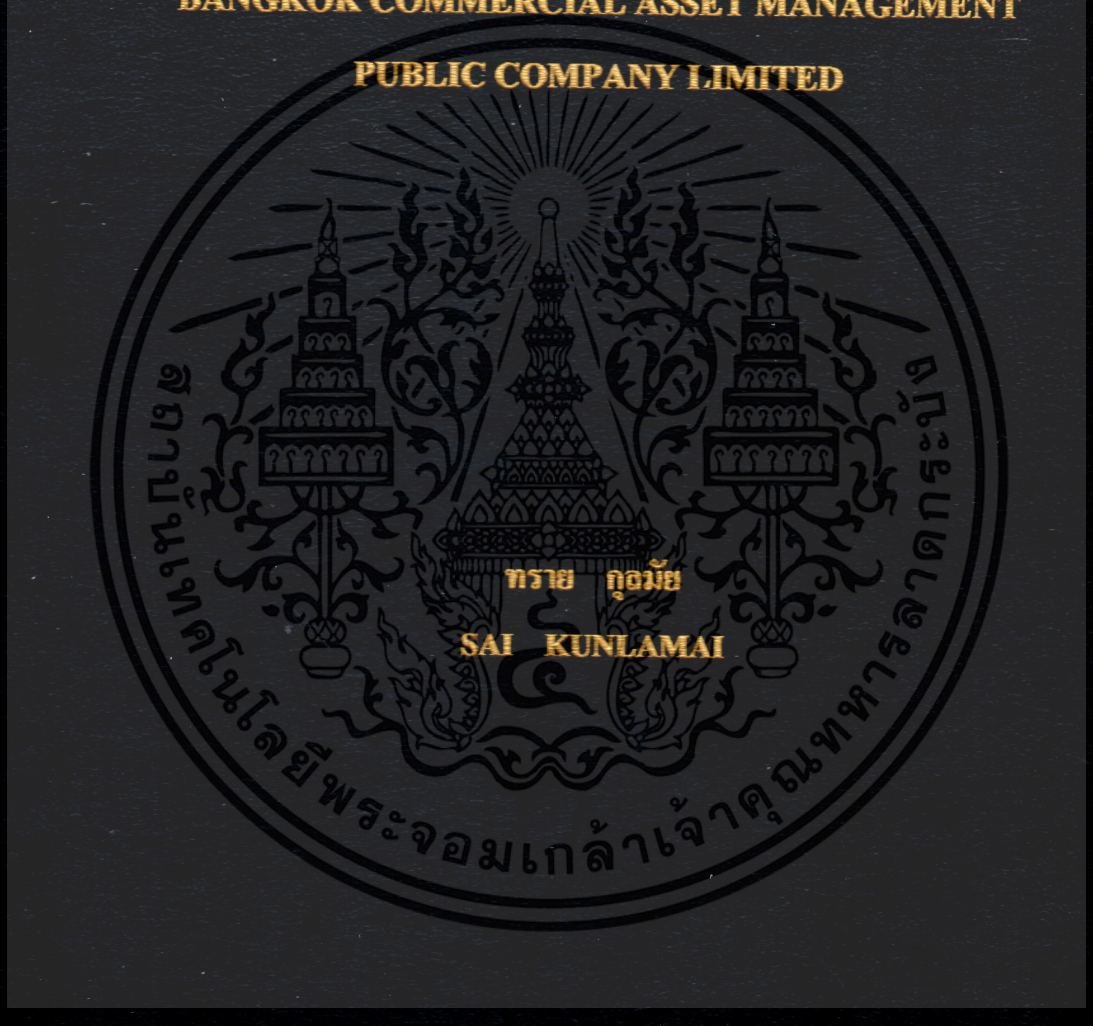
ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

EMPLOYEE SATISFACTION IN USING THE BAM BUSINESS SYSTEM OF BANGKOK COMMERCIAL ASSET MANAGEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED



ทราย กุลมัย

SAI KUNLAMAI

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
คณะการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2561

ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

EMPLOYEE SATISFACTION IN USING THE BAM BUSINESS SYSTEM OF BANGKOK COMMERCIAL ASSET MANAGEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED

ทราย กุลมัย

SAI KUNLAMAI

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

EMPLOYEE SATISFACTION IN USING THE BAM BUSINESS SYSTEM OF BANGKOK COMMERCIAL ASSET MANAGEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED

SAI KUNLAMAI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED INPARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN BUSINESS MANAGEMENT

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2018

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2018

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	ทราย กุลมัย
รหัสนักศึกษา	59611028
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2561
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน จากพนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างของฝ่ายงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุด 5 ฝ่ายงาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent-Samples T Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วนของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลทางลบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Empolyee Satisfaction In Using The BAM Business System Of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited
Student	Miss Sai Kunlamai
Student ID	59611028
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2018
Advisor	Assistant Professor Dr.Wornchanok Chaiyasoonthorn

ABSTRACT

This study aimed 1) to compare the level of employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited and 2) to determine factors affecting employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited. Data were collected from questionnaire responded by 303 samples of the employees of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited. The samples were determined from 5 departments that mostly used the system. Data were analyzed by using statistical program. The statistics used in the research were percentage, arithmetic mean, independent-Samples T Test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression. The study indicated that those with undergraduate education and those with Bachelor's Degree had different level of satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited than those who graduated Master's Degree at the statistical significance of 0.01.Those with average monthly income of 20,001 to 30,000 Baht had different level of satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited than those with average monthly income of less than 20,000 Baht at the statistical significance of 0.05. Those with average monthly income of more than 40,000 Baht had different level of satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited than those with average monthly income of less than 20,000 Baht at the statistical significance of 0.01. Those with average monthly income of more than 40,000 Baht had different level of satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited than those with average monthly income of 30,001 to 40,000 Baht at the

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

statistical significance of 0.05. In terms of factors in using BBS System, “Data Quality” had positive effect on employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited and “Help and Support” had negative effect on employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited at the statistical significance of 0.05. “Perception of Ease of Use” and “Safety in Use” had no effect on employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.วอนชนก ไชยสุนทร ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำชี้แนะช่วยแก้ปัญหาตลอดจนให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้า อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง รวมถึงขอบพระคุณ รศ. กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ และผศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระที่ชี้แนะแนวทางในการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาดังกล่าว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านของคณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนั้นยังขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของคณะที่ได้ช่วยดำเนินการเรื่องต่างๆ จนสำเร็จได้

สุดท้ายนี้ต้องขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจที่ดีและให้การสนับสนุนตลอดมาจนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ทราย กุลมัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ……I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ……III

กิตติกรรมประกาศ…...……IV

สารบัญ……..V

สารบัญตาราง……....VII

สารบัญภาพ……IX

บทที่ 1 บทนำ……1

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา……1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา……2

1.3 สมมติฐานการศึกษา……3

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย……3

1.5 ขอบเขตของการศึกษา……4

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ……5

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ……5

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……7

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์……7

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการใช้งานระบบ……10

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ……13

2.4 ข้อมูลทั่วไปและขั้นตอนของการเข้าใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ……23

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....40

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย.....40

3.2 ประชากรเป้าหมายที่ศึกษา.....40

3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....41

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....42

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....45

3.6 เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....46

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....53

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....53

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....55

4.3 การวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....60

4.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....62

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS กับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....67

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....68

5.1 สรุปผลการวิจัย.....68

5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....70

5.3 ข้อเสนอแนะ.....74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม……..….75

ภาคผนวก……78

แบบสอบถาม……79

ประวัติผู้เขียน……...84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง และสัดส่วนในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....42

2 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรในแบบสอบถามด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน.....45

3 สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....51

4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม…….....53

4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของภาพรวมปัจจัยด้านการใช้งานระบบระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)…….....…..…55

4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูล…….....….....…56

4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านการับรู้ความง่ายในการใช้งาน….....……57

4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน….....…….....58

4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน….....……59

4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....….....61

4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ.....….....63

4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....….....63

4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....64

4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....64

4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....66
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....66
4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 กรอบแนวความคิดความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....4
2.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....17
3.1 โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....19
3.2 แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) 20
3.3 โมเดลแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ.....21
4.1 หน้าจอหน้าหลักของระบบ BBS.....23
4.2 หน้าจอของการจัดเก็บเอกสารของพนักงานที่เข้าใช้งานของระบบ.....24
4.3 หน้าจอของการรับเอกสารเข้าสู่ระบบ.....25
4.4 หน้าจอของการอ้างถึงเลขที่เอกสารในการเข้าสู่ระบบ.....25
4.5 หน้าจอของการเลือกตำแหน่งที่เก็บเอกสาร.....26
4.6 หน้าจอแสดงสถานที่เก็บเอกสารและการบันทึกข้อมูล.....26
4.7 หน้าจอแสดงสถานะของรายการเอกสารเป็น N (สีขาว).....27
4.8 หน้าจอแสดงสถานะของรายการเอกสารเป็น A (สีเหลือง).....27
4.9 หน้าจอแสดงสถานะของรายการเอกสารเป็น P (สีชมพู).....28
4.10 หน้าจอแสดงสถานะในการเบิก–คืนเอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น A (สีเหลือง).....28
4.11 หน้าจอของการบันทึกรายการการเบิก–คืนเอกสาร.....29
4.12 หน้าจอแสดงสถานะในการเบิก–คืนเอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น W (สีฟ้า).....29
4.13 หน้าจอแสดงสถานะในการเบิก–คืนเอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น P (สีชมพู).....30
4.14 หน้าจอของการเพิ่มรายการย้ายหรือเลิกใช้เอกสารเข้าสู่ระบบ.....30
4.15 หน้าจอของการย้ายหรือเลิกใช้เอกสาร.....31
4.16 หน้าจอของการเลือกสถานที่เก็บเอกสารและเลือกเอกสารของรหัสลูกหนี้หรือรหัสตลาด.....31
4.17 หน้าจอแสดงการย้ายหรือเลิกใช้เอกสารและการบันทึกรายการให้โดยอัตโนมัติ.....32
4.18 หน้าจอแสดงสถานะในการย้ายหรือเลิกใช้เอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น W (สีฟ้า).....32
4.19 หน้าจอแสดงสถานะในการย้ายหรือเลิกใช้เอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น P (ชมพู).....33
4.20 หน้าจอการสืบค้นเอกสาร.....33
4.21 หน้าจอแสดงสถานะของเอกสาร.....34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ **หน้า**

4.22 หน้าจอของแถบเครื่องมือในการค้นหาข้อมูล.....34
4.23 หน้าจอการแสดงผลของเอกสารจากการสืบค้น.....34
4.24 หน้าจอแสดงรายละเอียดเอกสารจากการสืบค้น.....35
4.25 หน้าจอของการค้นหาเอกสารและแสดงสถานะของเอกสาร.....35
4.26 หน้าจอแสดงสถานะของเอกสารแบบไม่มีเอกสารส่งคืน.....36
5.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ.....49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆของภาครัฐและเอกชนได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลและสถิติที่ต้องใช้งานภายในองค์กร เพื่อที่จะใช้ในการบริหารขององค์กรนั้นเข้ากับยุคสมัยและสถานการณ์ต่างๆที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล กระบวนการทำงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆภายในองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์และนำไปใช้ในการบริหารงานขององค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและมีการแข่งขันกันอย่างสูง ซึ่งเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วนเพื่อที่จะได้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (BAM) จัดตั้งขึ้นตามแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินของกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 13,675 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) (BBC) ซึ่งจะดำเนินธุรกิจด้านบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของสถาบันการเงินต่างๆ เป็นตัวแทนเรียกเก็บและชำระหนี้ และรับฝากดูแลบริหารจัดการเก็บรักษาทรัพย์สิน เอกสารการโอนสินทรัพย์หรือเอกสารอื่นใดในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด มีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินเป็นผู้ถือหุ้นโดยตรงของบริษัท และเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (AMC) โอนขายสินทรัพย์หลักให้แก่ BAM รวมทั้งให้รับโอนพนักงานของ AMC มายัง BAM อีกด้วย อีกทั้ง BAM ยังมีสำนักงานทั่วประเทศ 25 แห่ง ซึ่งจะเป็นเครือข่ายที่สามารถรองรับลูกค้าทั้งด้านการปรับโครงสร้างหนี้ให้กับลูกค้า และมีการจัดจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายได้อย่างครบวงจร (บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2560)

ในปี พ.ศ.2542 องค์กรได้มีการบันทึกข้อมูลของเอกสารต่างๆของลูกหนี้ โดยวิธีการเขียนรายละเอียดลงบนแบบฟอร์มสำหรับการติดหน้าซองเอกสารสำคัญ รวมทั้งการเบิกและคืนเอกสารที่จำเป็นต้องใช้เป็นหลักฐานสำคัญเพื่อยืนยันการเคลื่อนไหวเอกสารสำคัญของลูกหนี้ ซึ่งวิธีการทำงานเช่นนี้อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้โดยง่ายและยากต่อการตรวจสอบ ซึ่งต่อมาองค์กรจึงได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำโปรแกรม excel มาใช้ในการบันทึกข้อมูลขององค์กรในแต่ละฝ่าย แต่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลที่ได้บันทึกนั้นเกิดความไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำมาเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ เนื่องจากข้อมูลบางส่วนยังถูกเก็บไว้เฉพาะแต่ละฝ่าย (บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2546) ซึ่งแท้จริงแล้วข้อมูลเหล่านั้นที่เก็บไว้แต่ละฝ่ายงานอาจเป็นประโยชน์อย่างมากต่อฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และองค์กรยังเกิดความล่าช้าต่อการใช้งานเนื่องจากเป็นการบันทึกข้อมูลไม่มีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานที่ชัดเจนทำให้ช้าต่อการเรียกใช้งานของหน่วยงานภายในองค์กร

จากปัญหาด้านการจัดการข้อมูลและทรัพยากรขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก จึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือสำหรับจัดทำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการปฏิบัติการงานด้านธุรกิจของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลนั้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลชุดเดียวกันที่จัดเก็บในฐานข้อมูล ซึ่งระบบที่องค์กรได้นำมาใช้คือ ระบบ Bam Business System : BBS

ดังนั้น บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป BBS มาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลกันภายในองค์กร เพื่อลดความล่าช้าและความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลเหล่านั้น ซึ่งก่อนที่จะนำระบบ BBS มาใช้ได้มีการทดสอบระบบว่า สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบและมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีการทำงานในรูปแบบเดิม รวมทั้งช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและป้องกันความผิดพลาด เนื่องจากผู้ใช้ระบบตรวจสอบข้อมูลได้โดยง่ายและรวดเร็วมากขึ้น แต่ระบบก็อาจจะเกิดข้อผิดพลาดบางประการที่ควรปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาระบบขององค์กรให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตั้งสมมติฐานการวิจัยกรอบแนวคิดการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านฝ่ายงานที่สังกัดที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

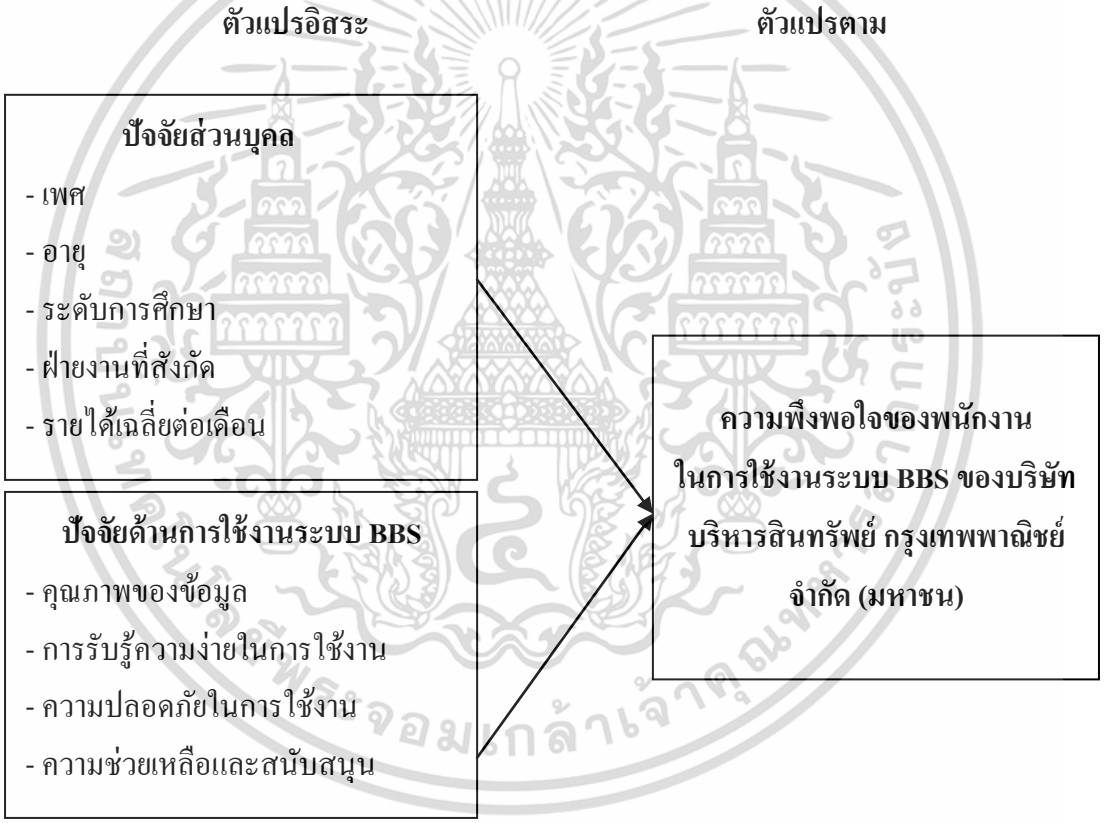
สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมในอดีตที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจ แล้วจึงสรุปเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประชากรทั้งหมดของบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,237 คน (แหล่งข้อมูล : พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบประชากรที่แน่นอนจากสูตร Yamane จำนวน 303 คน และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกจากฝ่ายงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุด จำนวน 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน ฝ่ายคดี ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์ และฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ โดยระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบ Bam Business System : BBS หมายถึง ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการปฏิบัติการงานด้านธุรกิจของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2. บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : BAM หมายถึง องค์กรมุ่งหวังที่จะเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ โดยมีส่วนช่วยเหลือลูกหนี้และแก้ไขปัญหาสถาบันการเงิน ช่วยฟื้นฟูธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยการพัฒนาทรัพย์สินรอการขายที่มีศักยภาพให้เป็นสินค้าที่ได้มาตรฐานเป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น ซึ่ง BAM มีความพร้อมที่จะเสนอตัวเข้าไปรับจัดการบริหารหนี้จากสถาบันการเงินทุกแห่งให้สมกับเป็นองค์กรมืออาชีพในการบริหารจัดการ NPL/NPA และมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่การเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ดีที่สุดของประเทศ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งของผู้ใช้งาน จึงทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

5. คุณภาพของข้อมูล หมายถึง การวัดหรือประเมินคุณภาพของข้อมูล เช่น ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลให้กับทุกฝ่ายงาน ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล รวมไปถึงความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลนั้นได้

6. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ความง่ายในการใช้งานของระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีการใช้งานที่ง่าย รูปแบบการใช้งานชัดเจน และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

7. ความปลอดภัยในการใช้งาน หมายถึง การรักษาความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งานไม่ให้เกิดความเสียหาย ได้แก่ การยืนตัวบุคคลในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นั่นก็คือ เมื่อมีการใช้งานระบบจะมีการแจ้งเตือนผ่านทาง Outlook และจะมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งาน

8. ความช่วยเหลือและสนับสนุน หมายถึง การช่วยเหลือและสนับสนุนในการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งระบบจะมีคู่มือประกอบการใช้งาน รวมไปถึงเมื่อระบบเกิดเหตุขัดข้องหรือกรอกรายละเอียดเอกสารไม่ครบถ้วน จะมีการแจ้งเตือนให้กับผู้ใช้งานและมีการบันทึกข้อมูลให้อัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการใช้งานระบบ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.4 ข้อมูลทั่วไปและขั้นตอนของการเข้าใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มีความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็น โสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2533 : 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

4.1 เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, 1980 : 87) นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

4.2 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะคนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของเดอร์เฟอร์ (De Fleur, 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่าง ปัจเจกบุคคลดังนี้

4.4.1 มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล

4.4.2 ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาคหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

4.4.3 มนุษย์ซึ่งถูกชุบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง

4.4.4 จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1) เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

2) อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะคนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3) การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4) รายได้ (Income) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเหล่านี้มาใช้ในการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นการตอบสนองความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการใช้งานระบบ

นิยามและความหมายของคุณภาพของข้อมูล

Peter (2015) อธิบาย คุณภาพข้อมูล คือ คุณภาพของข้อมูลที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของข้อมูลที่ผู้ใช้งานระบบจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงควรมีการกลั่นกรองข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้งาน และสามารถให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและสามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

อัจฉราพรรณ ภิรมย์กิจ (2558) อธิบายว่า ข้อมูลที่มีคุณภาพ ประกอบไปด้วย ความถูกต้อง ทันเวลา สามารถตรวจสอบได้ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความสมบูรณ์เพียงพอ และมีความเป็นปัจจุบัน

Sharma และ Lijuan (2015) ได้กล่าวถึง ลักษณะของคุณภาพข้อมูลที่ดี มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ความเที่ยงตรง คุณภาพข้อมูลขององค์กรที่ดีจะต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยไม่ให้มีความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ดังนั้นประสิทธิผลของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือความเที่ยงตรง ย่อมส่งผลกระทบทำให้การตัดสินใจมีความผิดพลาดตามไปด้วย

2) ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) นอกเหนือจากข้อมูลขององค์การจะต้องมีความเที่ยงตรงหรือความถูกต้องแล้ว ยังจะต้องมีคุณสมบัติของการที่สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้ข้อมูล หรือเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการขาย การผลิต ตลอดจนด้านการเงิน ถ้าผู้บริหารได้รับมาล่าช้า ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจ หรือการดำเนินงานของผู้บริหารที่จะลดลงตามไปด้วย

3) ความสมบูรณ์ (Completeness) ข้อมูลที่ดีจะต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยทำให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้อง การมีข้อมูลที่มีปริมาณมากไม่ได้หมายถึงการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงาน การมีข้อมูลที่มีปริมาณมากเกินไปอาจเป็นข้อมูลที่ไม่มีความสำคัญ เช่นเดียวกับการมีข้อมูลที่มีปริมาณน้อยเกินไปก็อาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่สำคัญ ครบถ้วน เพียงพอทุกด้านที่จะนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

4) การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) ข้อมูลที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องตอบสนองต้อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ดังนั้นในการที่จะออกแบบและพัฒนาข้อมูลที่ดีได้นั้น การสอบถามความต้องการของข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก เช่น ข้อมูลในการบริหารการผลิต การตลาด และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

5) ตรวจสอบได้ (Verifiability) ข้อมูลที่ดีควรมีคุณลักษณะที่สามารถจะตรวจสอบได้ โดยเฉพาะแหล่งที่มา การจัดรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้การตัดสินใจได้เกิดความรอบคอบ การที่ผู้ใช้มองเห็นข้อมูลบางเรื่อง แล้วพบว่า ทำไมจึงมีค่าที่ต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป อาจต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มา ทั้งนี้ก็เพื่อมิให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาด

จากความหมายของคุณภาพของข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูล เป็นการวัดหรือการประเมินข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศให้มีความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล รวมไปถึงข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศเหล่านั้นสามารถตรวจสอบข้อมูลได้และข้อมูลตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานด้วย

นิยามและความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (Davis, 1989)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Junadi (2015) ยังให้ความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) ว่าเป็นตัวแปรหลักที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ และยังพบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับของผู้ใช้งานที่ต้องการความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความซับซ้อน สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน

นิยามและความหมายของความปลอดภัยในการใช้งาน

ความปลอดภัยในการใช้งาน หมายถึง การรักษาความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องมิให้เข้าถึงหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลในส่วนที่มิได้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องในการใช้งาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายกับผู้ใช้งาน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง การรักษาความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งานไม่ให้เกิดความเสียหาย โดยจะมีการยืนตัวบุคคลในการใช้งานระบบและจะมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งาน

นิยามและความหมายของความช่วยเหลือและสนับสนุน

ดวงฤดี ชีวานุกูล (2556) และ ศศิธร ราชพิบูลย์ (2558) ได้กล่าวว่า การสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผล และการสร้างทักษะในการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจึงเป็นสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ระบบสารสนเทศในองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความช่วยเหลือและสนับสนุน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งานระบบ ซึ่งระบบจะมีคู่มือประกอบการใช้งานให้แก่ผู้ใช้งาน รวมไปถึงเมื่อระบบเกิดเหตุขัดข้องก็จะมีการแจ้งเตือนให้กับผู้ใช้งานและมีการบันทึกข้อมูลให้อัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Morse (2540) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะมากขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Smith and Dental (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง ไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น ยังรวมถึงความต้องการทางชีววิทยาของเขาด้วย

Vroom (2540) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พึงพอใจ

Davis (2540) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย ภาวะไม่ได้ดุลภาคในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Shelly (2540) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระยะเวลาย้อนกลับ ความสุขทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก และความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของตัวบุคคลในทางบวก ความชื่นชอบ หรือเป็นความรู้สึกที่ตนพอใจในสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการจนเกิดความพอใจและเป็นไปตามที่คาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2538 : 143) ให้ความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

อำรุง เหมรา (2533 : 16) ได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจการปฏิบัติงานไว้ดังนี้คือ

1) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ

2) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อหน่วยงานหรือองค์การ

3) ความพึงพอใจเสริมสร้างความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงานหรือองค์การ

4) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ มีการรวมพลังเพื่อขจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ร่วมกันปฏิบัติงานอยู่

7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ของหน่วยงานหรือองค์การ

เมื่อความพึงพอใจในงานมีความสำคัญดังกล่าว ผู้บริหารองค์การ โดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบุคคลจึงควรที่จะตระหนักและให้ความสนใจว่า ผู้ปฏิบัติงานคนใดและความต้องการประเภทใดของผู้ปฏิบัติงานที่สมควรได้รับการตอบสนองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานอุทิศแรงกายแรงใจให้แก่งานและองค์การ ซึ่งจะเป็นผลให้หน่วยงานและองค์การนั้นสามารถดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายและก้าวหน้าต่อไป

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชื่นชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น และการใช้แบบสำรวจความรู้สึก เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้วัดความพึงพอใจจากการตอบแบบสอบถามมาใช้ในการประกอบการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยจะวัดจากพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งจะมีเกณฑ์ในการให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin & Mccormic. 1965 : 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือแรงจูงใจของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็น และจะมีแรงขับไปสู่ปรารถนานั้นและพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ลูดอน และ บิททา (Loudon & Bitta. 1993 : 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมินความพอใจนี้ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเพียงพอจากสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

Barnard (1968) พบว่าสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งของวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของอื่นๆ

2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่ปรารถนา ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สภาพแวดล้อมทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรการยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ร่วมกิจกรรม หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนิทสนมกลมเกลียวร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

มูลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ซึ่งกระบวนการเกิดความพึงพอใจ (แสดงดังภาพที่ 2.1)

ภาพที่ 2.1 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา : ดัดแปลงจาก Mullins. Luarie J. Management and Organization Behaveor, 1985, p.280

จากทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปเกี่ยวกับทฤษฎีของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือการกระตุ้นของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐานส่งผลให้เกิดความพอใจ เมื่อเกิดความพึงพอใจจะมีแรงผลักดันให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปตามเป้าหมายขององค์กรจนประสบความสำเร็จและสามารถประเมินความพึงพอใจเหล่านั้นได้

กรอบแนวคิดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

โมเดลนี้สำหรับประเมินการประสบความสำเร็จในส่วนของระบบที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดคือของ DeLone และ McLean (DeLone และ Mclean, 1992, 2002 และ 2003) เป็นโมเดลที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้ที่ต้องการจะประเมินความสำเร็จโดยรวมของระบบ โมเดลนี้ประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นมาตรวัดระดับความสำเร็จ 6 ตัวแปรประกอบไปด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของบริการ ความต้องการใช้งานหรือการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประโยชน์ที่ได้รับ ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของข้อมูล หมายถึง การวัดหรือการประเมินคุณภาพของข้อมูลที่ระบบสร้างขึ้นและแสดงผลลัพธ์ออกมาให้มีความสมบูรณ์และความถูกต้องอย่างครบถ้วน

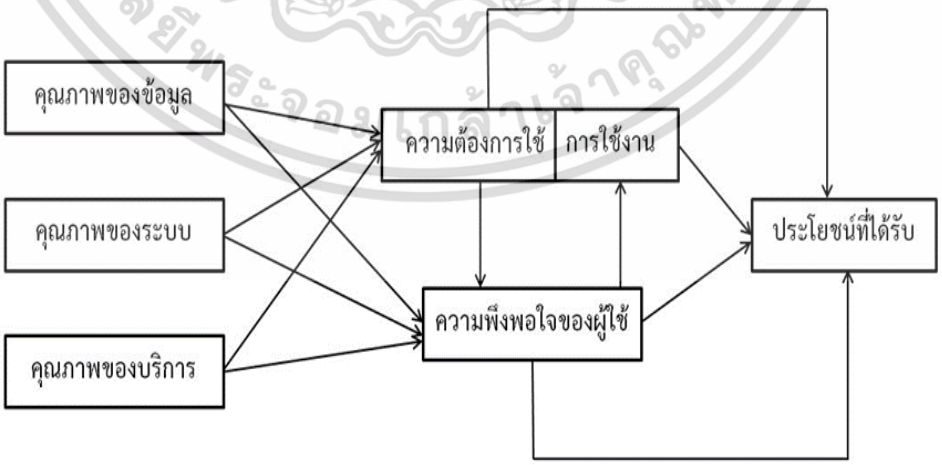
2. คุณภาพของระบบ หมายถึง การวัดคุณภาพของระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของระบบเพื่อที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมา ซึ่งคุณภาพของระบบในแง่ของการใช้งานจะมีผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยทั่วไป

3. คุณภาพของบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน

4. ความต้องการใช้งานหรือการใช้งาน หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นจากผลของคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ใช้งานเกิดความต้องการใช้งานนำไปสู่การใช้งานจริง ทำให้สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบและสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งานของแต่ละบุคคล

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าระบบที่นำมาใช้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและนำไปสู่การใช้งานจริง

6. ประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เกิดจากการใช้งานจริงนั้นเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล



ภาพที่ 3.1 โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

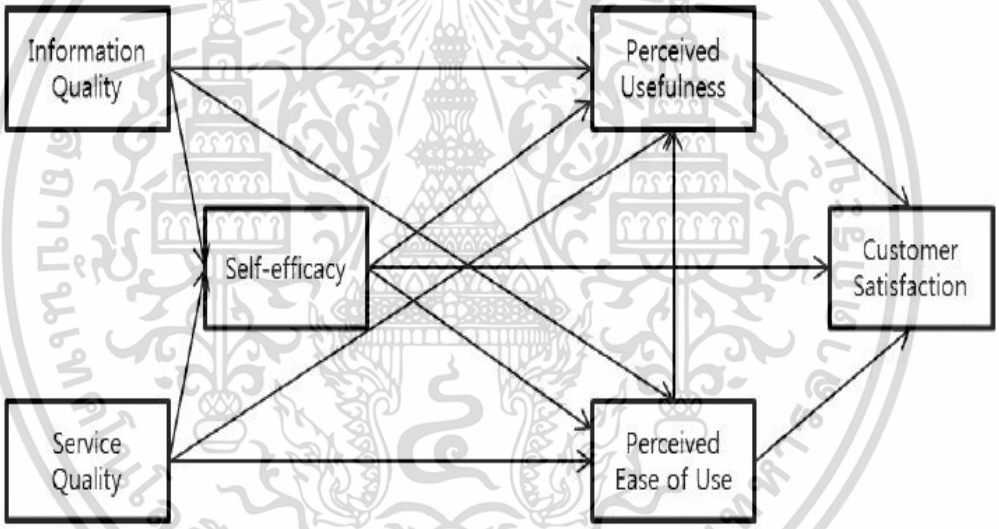
ที่มา : http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752010000200003

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 3.1 สรุปได้ว่าโมเดลนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปร ซึ่งจะเห็นได้ว่าคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการนั้นจะส่งผลต่อความต้องการใช้งาน เมื่อเกิดความต้องการใช้งานก็จะนำไปสู่การใช้งานจริงก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลลัพธ์ก็คือ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดประโยชน์ที่ได้รับ

แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)

แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ถูกสร้างขึ้นในปี ค.ศ.1994 โดย Dr. Claes Fornell ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ผ่านจากประสบการณ์จริงทำให้ถูกนำไปใช้และสามารถชี้ให้เห็นถึงตัวชี้วัดของปัจจัยนั้นได้ โดยแบบจำลอง ACSI ประกอบไปด้วยตัวแปรตาม 1 ตัวแปร (ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน) และตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร (คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของบริการ ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน) ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.2 แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)

ที่มา : http://www.icommercecentral.com/articles-images/JIBC-393-g003.html

1. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง การประเมินคุณภาพของแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำเข้าระบบให้มีความสมบูรณ์และความถูกต้องอย่างครบถ้วน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2. คุณภาพของบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) หมายถึง ความสามารถของตนเองในการรับรู้หรือความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากผลของคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของบริการ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของบริการนั้นดีต่อระบบจะส่งผลต่อไปยังการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล

4. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าระบบที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความซับซ้อนของรูปแบบการใช้งาน สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ซึ่งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล

5. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าระบบที่นำมาใช้งานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้งานและส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานของแต่ละบุคคล

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Customer Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

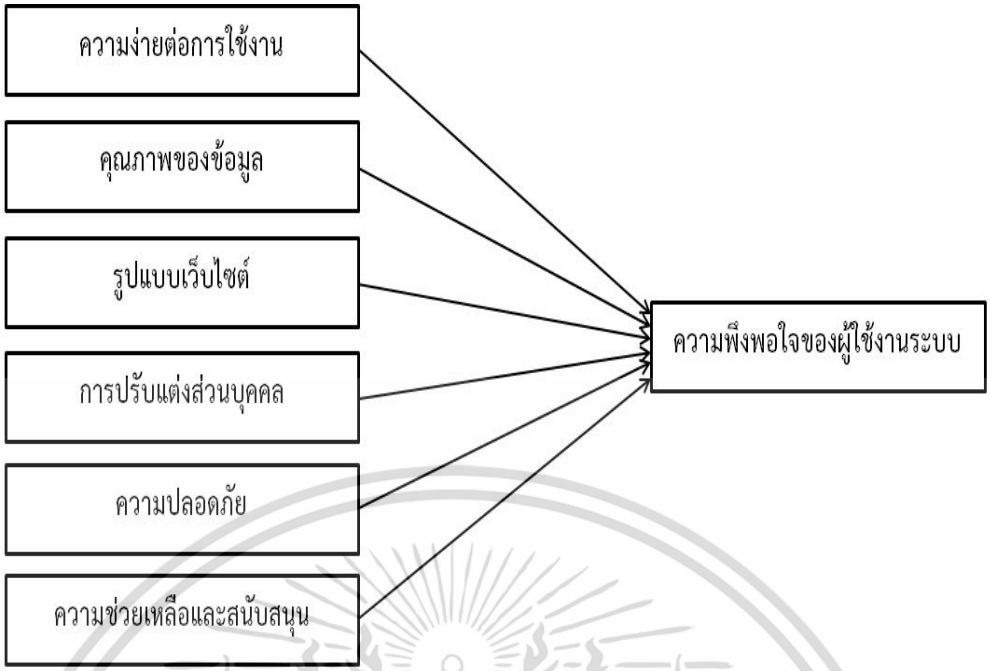
จากภาพที่ 3.2 สรุปได้ว่าแบบจำลองโมเดลนี้สามารถบ่งบอกให้ทราบถึงคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของตนเองในการรับรู้ ซึ่งหากผู้ใช้งานรับรู้ว่าระบบนั้นมีประโยชน์ ใช้งานง่าย ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล

โมเดลแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ในปี 2001, Yang ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการแบบออนไลน์อันประกอบไปด้วย ความไว้ใจได้ ความสามารถในการตอบสนอง ความง่ายต่อการเข้าถึง ความง่ายในการใช้งาน ความน่าสนใจ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

ในปี 2003, Wolfinbarger และ Gilly ได้ทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ใช้งานการบริการทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ และได้สร้างโมเดลที่เรียกว่า eTailQ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงตัวชี้วัด 14 ประการใน 4 มิติดังต่อไปนี้ ประกอบไปด้วย การออกแบบเว็บไซต์ การตอบสนองความต้องการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวและการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.3 โมเดลแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ที่มา: http://159.226.100.150:8084/info/CN/html/Article8379.htm

โมเดลนี้ประกอบไปด้วยตัวแปรตาม 1 ตัวแปร (ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ) และตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร (ความง่ายต่อการใช้งาน คุณภาพของข้อมูล รูปแบบเว็บไซต์ การปรับแต่งส่วนบุคคล ความปลอดภัย และความช่วยเหลือและสนับสนุน)

1. ความง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าระบบที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความซับซ้อนของรูปแบบการใช้งาน สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง

2. คุณภาพของข้อมูล หมายถึง การประเมินคุณภาพของแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำเข้าระบบให้มีความสมบูรณ์และความถูกต้องอย่างครบถ้วน

3. รูปแบบของเว็บไซต์ หมายถึง การประเมินความสะดุดตาหรือความโดดเด่นแก่ผู้ใช้งาน

4. การปรับแต่งส่วนบุคคล หมายถึง การประเมินทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้งานในหลายแบบ

5. ความปลอดภัย หมายถึง คุณสมบัติในการรักษาความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งานไม่ให้เกิดความเสียหาย

6. ความช่วยเหลือและสนับสนุน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 3.3 สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบนั้นเกิดขึ้นจากผลของปัจจัยทั้ง 6 ตัวแปรนี้ ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน คุณภาพของข้อมูล รูปแบบของเว็บไซต์ การปรับแต่งส่วนบุคคล ความปลอดภัย และความช่วยเหลือและการสนับสนุน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบแต่ละบุคคล

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งอธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน สิ่งเหล่านี้ก็คือความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่เกิดจากการใช้งานจริงหรือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2.4 ข้อมูลทั่วไปและขั้นตอนของการเข้าใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทั่วไปของการเข้าใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

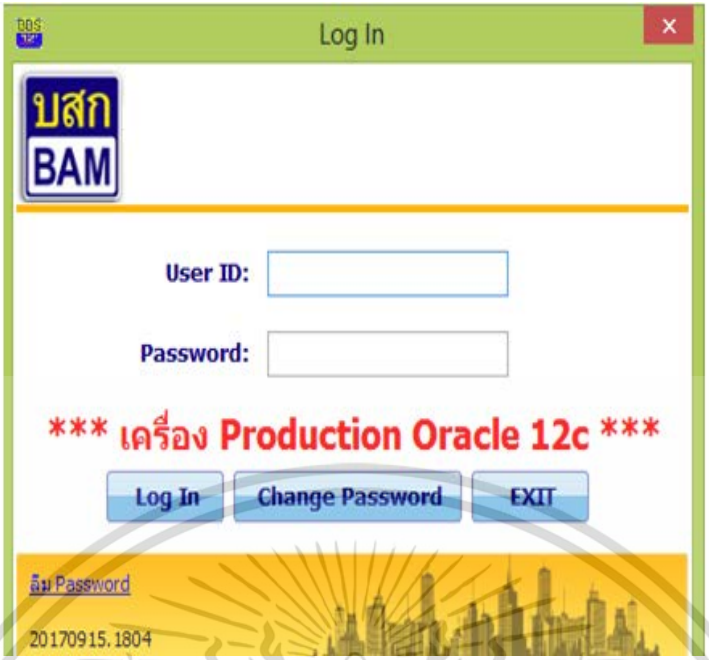
ระบบ Bam Business System (BBS) คือ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการปฏิบัติการงานด้านธุรกิจของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งทางบริษัทจะดำเนินธุรกิจของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพหรือหนี้ด้อยคุณภาพ (Non-Performing Loans : NPL) และทรัพย์สินด้อยคุณภาพหรือทรัพย์สินรอการขาย (Non-Performing Asset : NPA) ระบบสารสนเทศจึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์การสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2551)

ขั้นตอนของการเข้าใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1. การใช้งาน Main Log – In

เมื่อเรียกใช้งานจาก LOGIN.exe โปรแกรมจะแสดงหน้าจอตรวจสิทธิ์การใช้งานดังรูป จากนั้นป้อนรหัสผู้ใช้งานที่ช่อง User Name และป้อนรหัสผ่านที่ช่อง Password แล้วกดปุ่ม "Log In" เพื่อขอเข้าใช้ระบบฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.1 หน้าจอหน้าหลักของระบบ BBS

ที่มา : http://bamnet.com/

2. เมื่อ "Log In" แล้ว จะแสดงหน้าจอในการจัดเก็บเอกสารเข้าในระบบ ซึ่งระบบ BBS ประกอบด้วยข้อมูลหลายส่วนที่มีความเกี่ยวข้องและต้องใช้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในการบันทึกข้อมูลจึงแบ่งหน้าจอออกเป็นส่วนๆ ดังนี้

1. NPA-011 สถานที่เก็บเอกสาร
2. NPA-012 บันทึกรายการที่จะนำส่ง Strong Room
3. NPA-013 บันทึกสถานที่เก็บเอกสาร
4. NPA-014 บันทึก เบิก-คืน เอกสาร
5. NPA-014 บันทึก ย้าย/เลิกใช้ เอกสาร
6. NPA-016 สืบค้นเอกสาร
7. NPA-048 แก้ไขเอกสารสำคัญ
8. NPA-049 ประวัติการเบิก-คืน เอกสาร
9. NPA-056 ขอขยายระยะเวลาการคืนเอกสาร
10. NPA-62 เปลี่ยนวัตถุประสงค์การเบิกเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 4.2 หน้าจอของการจัดเก็บเอกสารของพนักงานที่เข้าใช้งานของระบบ

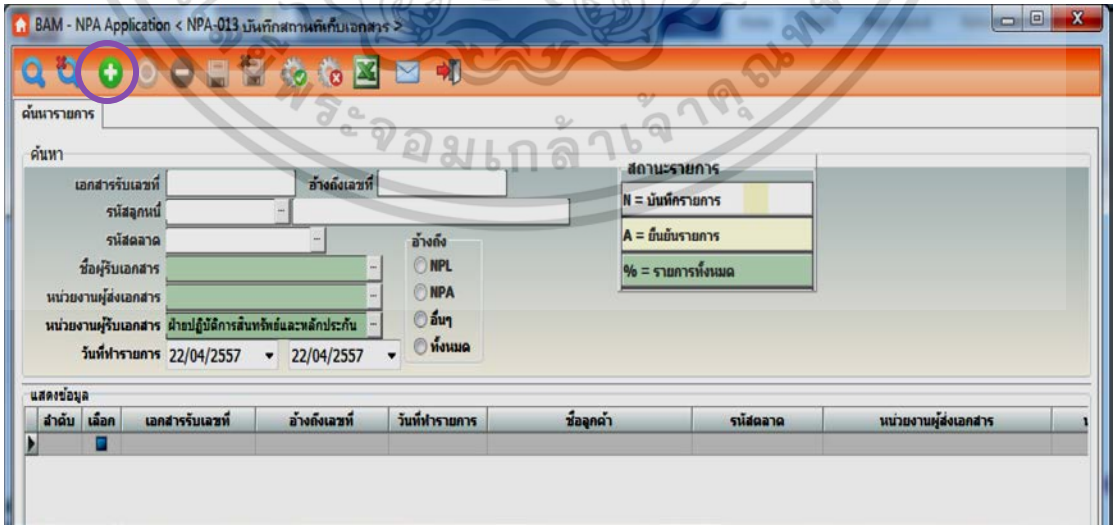
ที่มา : http://bamnet.com/

ในที่นี่ขอยกตัวอย่างเมนูที่สำคัญ ได้แก่

3. การจัดเก็บเอกสารเข้าสู่ระบบประเภท NPA-013 บันทึกสถานที่เก็บเอกสาร

เป็นการบันทึกสถานที่เก็บเอกสาร โดยการรับข้อมูลจากฝ่ายงานต่างๆเข้าสู่ระบบ ซึ่งมีการอ้างถึงเลขที่เอกสารนั้น

3.1 กดปุ่มเพิ่มข้อมูล เพื่อรับเอกสารเข้าสู่ระบบ

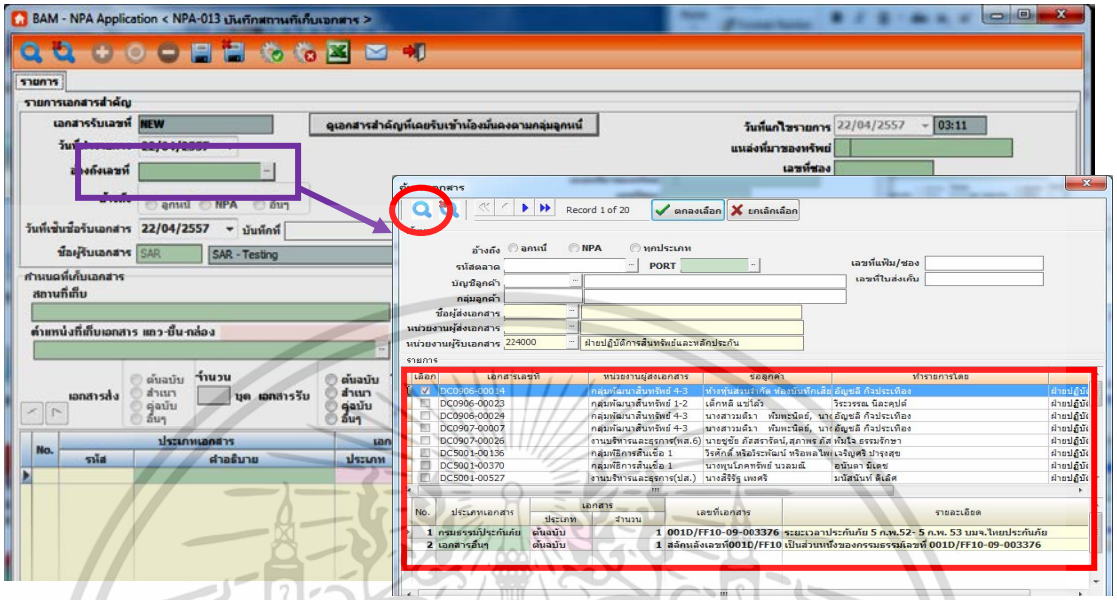


ภาพที่ 4.3 หน้าจอของการรับเอกสารเข้าสู่ระบบ

ที่มา : http://bamnet.com/

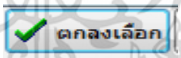
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

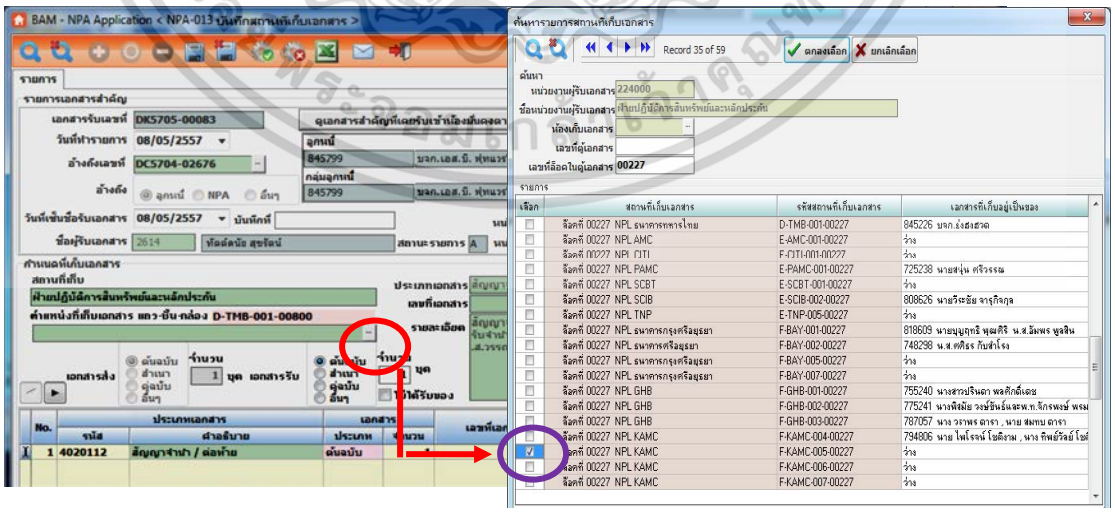
3.2 ระบุอ้างถึงเลขที่ โดยการกดปุ่ม Lookup จากนั้นใส่เงื่อนไขเพื่อช่วยในการค้นหารายการ จะมีรายการตามเงื่อนไขที่ระบุแสดงมาให้ และเลือกรายการที่ต้องการ



ภาพที่ 4.4 หน้าจอของการอ้างถึงเลขที่เอกสารในการเข้าสู่ระบบ

ที่มา : http://bamnet.com/

3.3 กดปุ่ม  รายการที่ต้องการจะแสดงรายการออกมาให้ จากนั้นให้เลือกตำแหน่งเก็บเอกสารแถว-ชั้น-กล่อง โดยการกดปุ่ม Lookup และเลือกตำแหน่งที่เก็บเอกสาร โดยการ √ หน้าสถานที่เก็บที่ต้องการ และตกลงเลือก

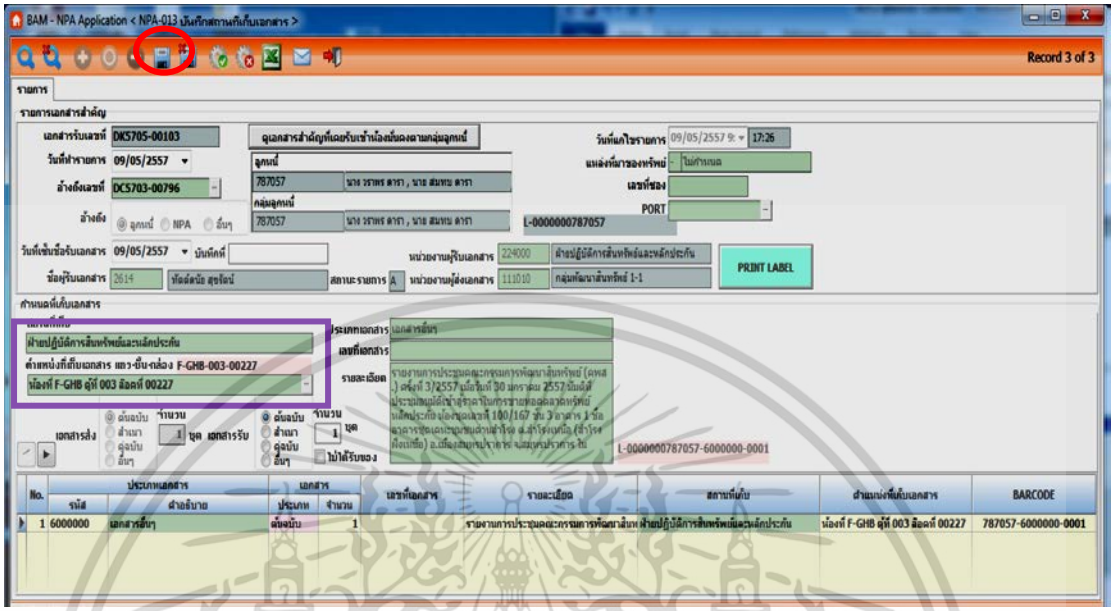


ภาพที่ 4.5 หน้าจอของการเลือกตำแหน่งที่เก็บเอกสาร

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

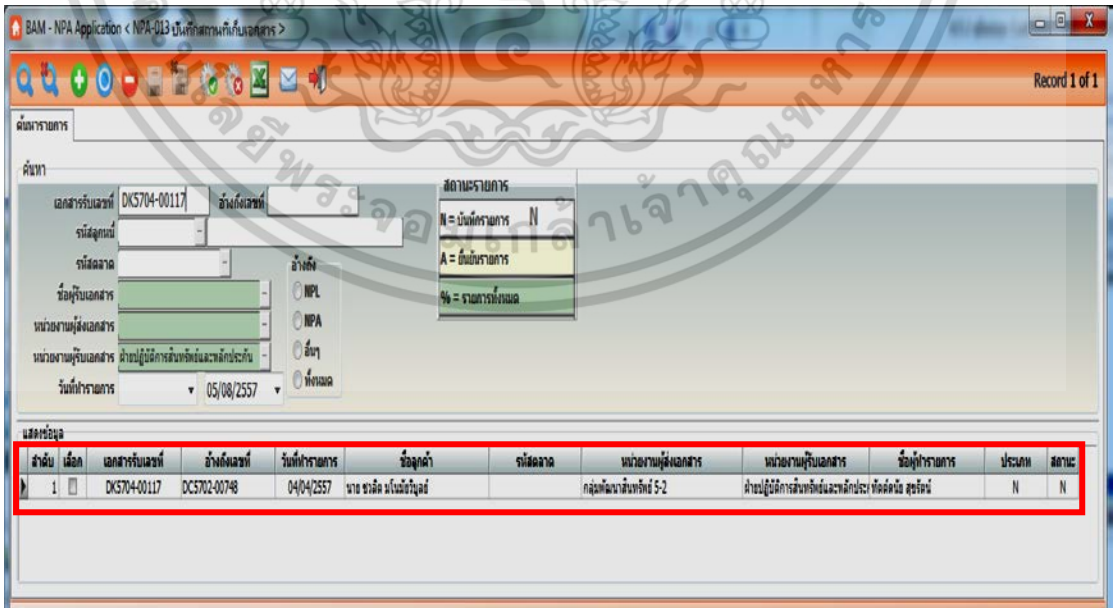
3.4 ระบบจะแสดงสถานที่เก็บเอกสาร เมื่อระบุสถานที่เก็บเอกสารเรียบร้อยแล้วให้บันทึกข้อมูล



ภาพที่ 4.6 หน้าจอแสดงสถานที่เก็บเอกสารและการบันทึกข้อมูล

ที่มา : http://bamnet.com/

3.5 รายการที่บันทึกแล้วสถานะรายการเป็น N (สีขาว)

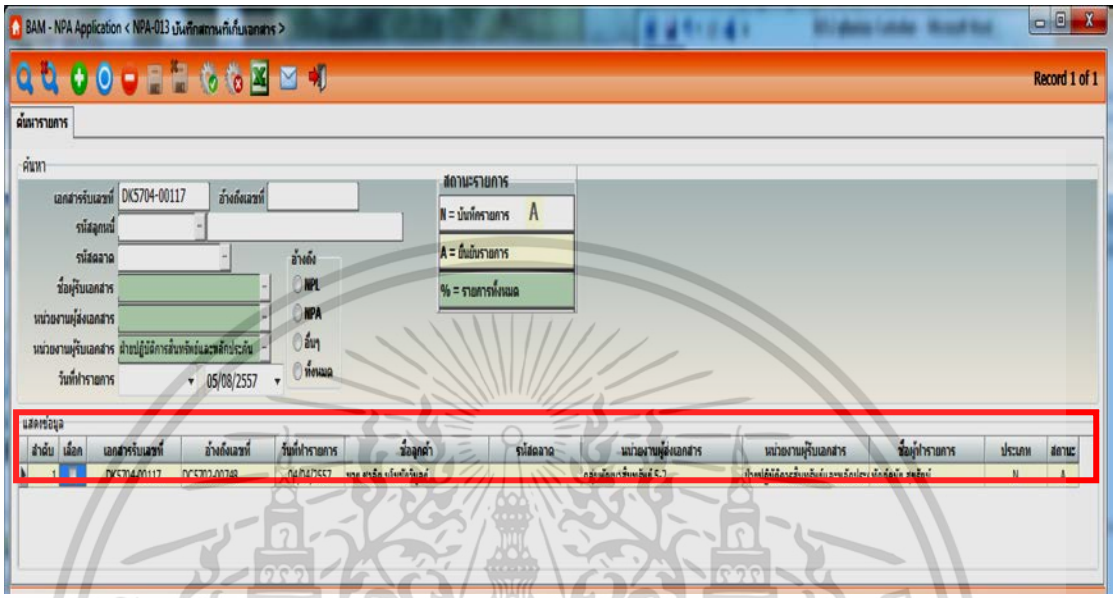


ภาพที่ 4.7 หน้าจอแสดงสถานะของรายการเอกสารเป็น N (สีขาว)

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

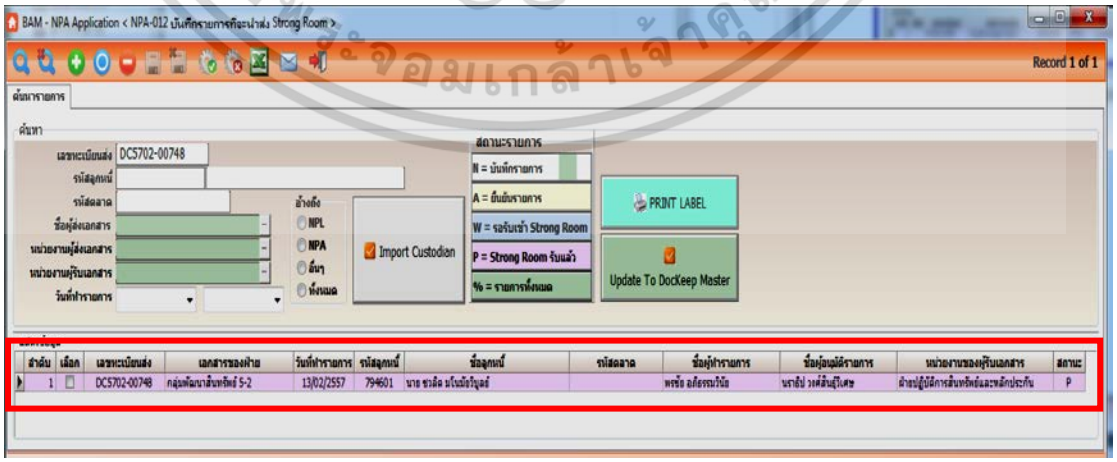
3.6 เมื่อมีการยืนยันรายการ (Approve) โดยการเลือกรายการที่ต้องการ และกดปุ่มยืนยันรายการ (Approve) สถานะรายการจะถูกเปลี่ยนเป็น A (สีเหลือง) ซึ่งเป็นสถานะที่ผู้ฝากเอกสารสามารถที่จะยืมเอกสารได้แล้ว



ภาพที่ 4.8 หน้าจอแสดงสถานะของรายการเอกสารเป็น A (สีเหลือง)

ที่มา : http://bamnet.com/

3.7 เมื่อรายการที่ผ่านการยืนยันรายการโดยสถานะเป็น A (สีเหลือง) จากบันทึกสถานที่เก็บเอกสารแล้วนั้น ในเมนูบันทึกรายการนำส่งห้อง Strong room จะถูกเปลี่ยนสถานะเป็น Strong Room รับแล้ว (P สีชมพู)



ภาพที่ 4.9 หน้าจอแสดงสถานะของรายการเอกสารเป็น P (สีชมพู)

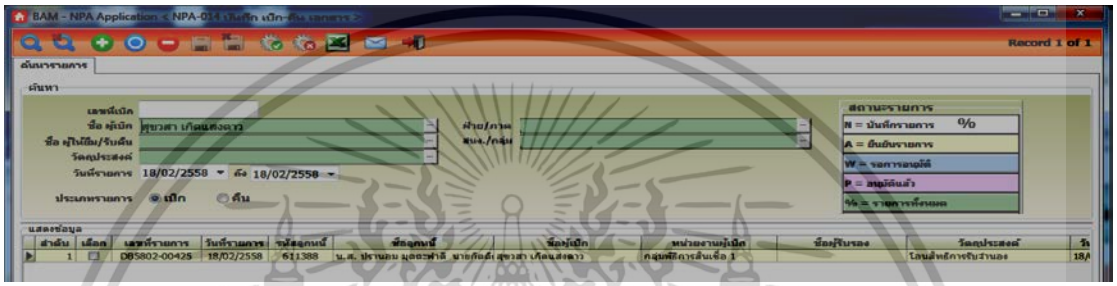
ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การจัดเก็บเอกสารเข้าสู่ระบบประเภท NPA-014 บันทึกเบิก – คืน เอกสาร

เป็นการบันทึกการเบิก – คืน เอกสารจากฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งจะมีชื่อของผู้เบิกเอกสารและวัตถุประสงค์ในการเบิกเอกสาร โดยการเบิก – คืน เอกสารนั้นจะแสดงในประวัติการสืบค้นข้อมูลเอกสารด้วย

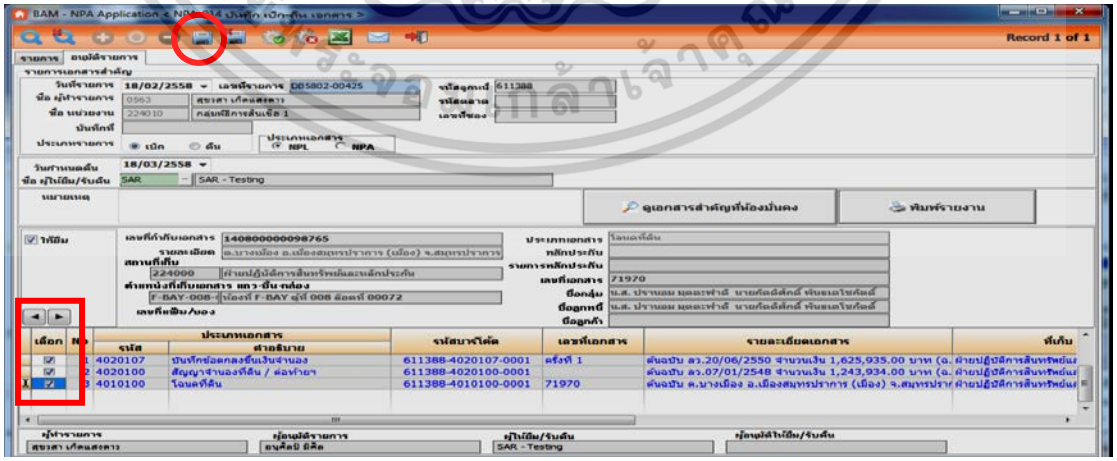
4.1 เลือกรายการที่ขอเบิกเอกสาร หรือขอส่งคืนเอกสาร โดยสถานะรายการต้องเป็น A (สีเหลือง) ถึงจะทำการขอเบิก หรือขอคืนเอกสารนั้นได้



ภาพที่ 4.10 หน้าจอแสดงสถานะในการเบิก – คืน เอกสาร
สถานะของรายการเอกสารเป็น A (สีเหลือง)

ที่มา : http://bamnet.com/

4.2 ให้ Double Click ที่รายการที่ต้องการเพื่อทำรายการ จากนั้น Click ที่แถวสีส้ม คำว่า “MARK “ แล้วระบบจะทำเครื่องหมาย √ หน้าเอกสารรวมถึงในช่องให้ยืม เมื่อทำรายการเรียบร้อยแล้วให้กดปุ่ม Save

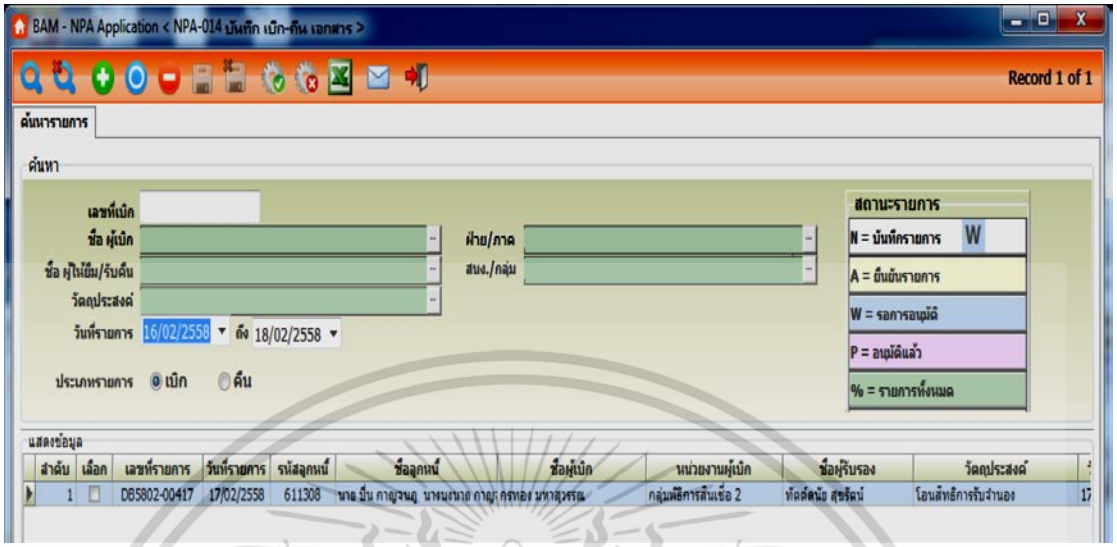


ภาพที่ 4.11 หน้าจอของการบันทึกรายการการเบิก – คืน เอกสาร

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

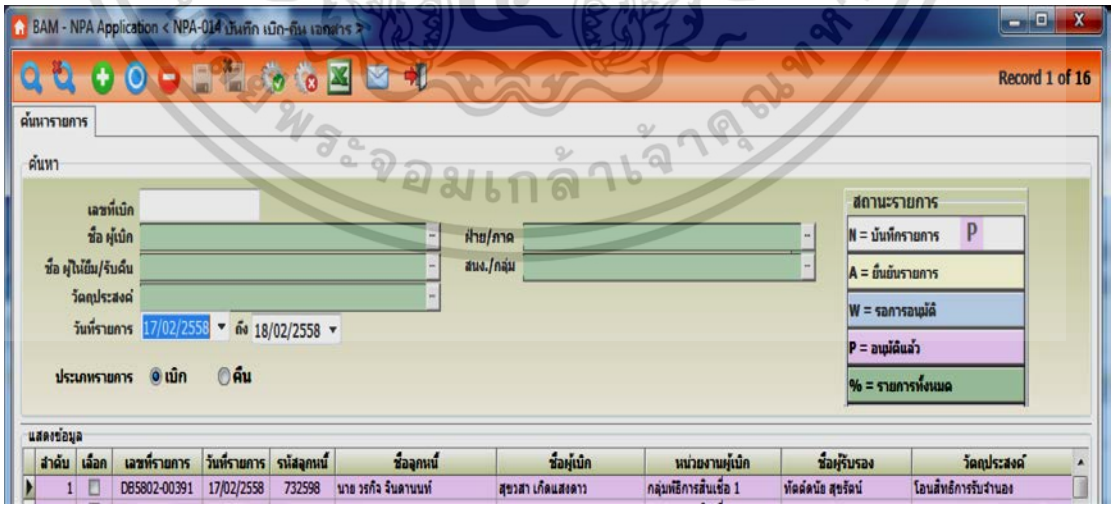
4.3 เมื่อบันทึกรายการแล้ว สถานะรายการจะเปลี่ยนจาก A (สีขาว) เป็น W (สีฟ้า)



ภาพที่ 4.12 หน้าจอแสดงสถานะในการเบิก – คืน เอกสาร
สถานะของรายการเอกสารเป็น W (สีฟ้า)

ที่มา : http://bamnet.com/

4.4 เลือกรายการที่ต้องการยืนยันรายการ (Approve) โดยผู้มีอำนาจในการ Approve เป็นรองผู้จัดการหรือผู้จัดการขึ้นไป ทำการ Approve และเมื่อรายการผ่านการ Approve แล้วสถานะรายการจะถูกเปลี่ยนเป็น P (สีชมพู)



ภาพที่ 4.13 หน้าจอแสดงสถานะในการเบิก – คืน เอกสาร
สถานะของรายการเอกสารเป็น P (สีชมพู)

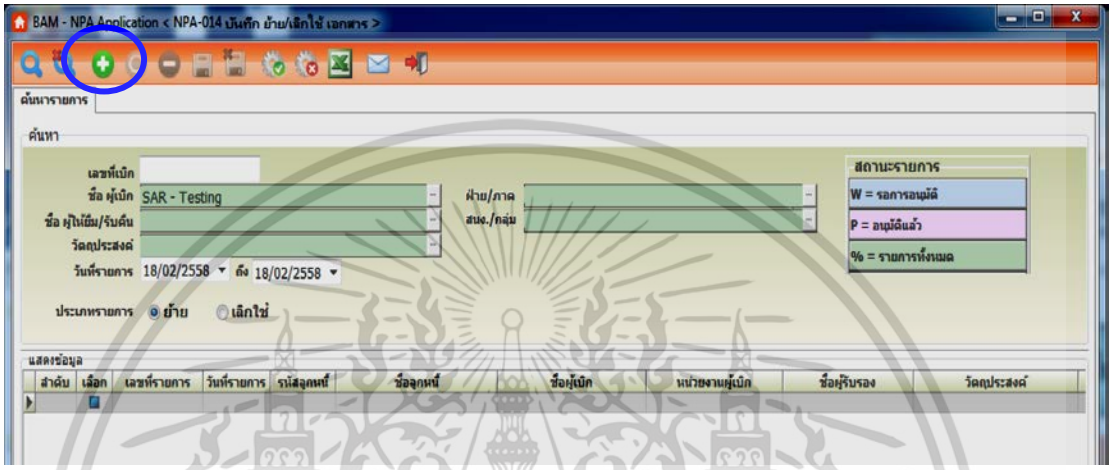
ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การจัดเก็บเอกสารเข้าสู่ระบบประเภท NPA-014 บันทึก ย้าย/เลิกใช้ เอกสาร

เมื่อมีการบันทึกเอกสารเหล่านั้นได้บันทึกสถานที่เก็บเอกสารผิดห้องของสถานที่เก็บเอกสารหรือมีการเลิกใช้เอกสารต่างๆนั้น ซึ่งจะทำการบันทึก ย้าย/เลิกใช้ เอกสารในระบบ

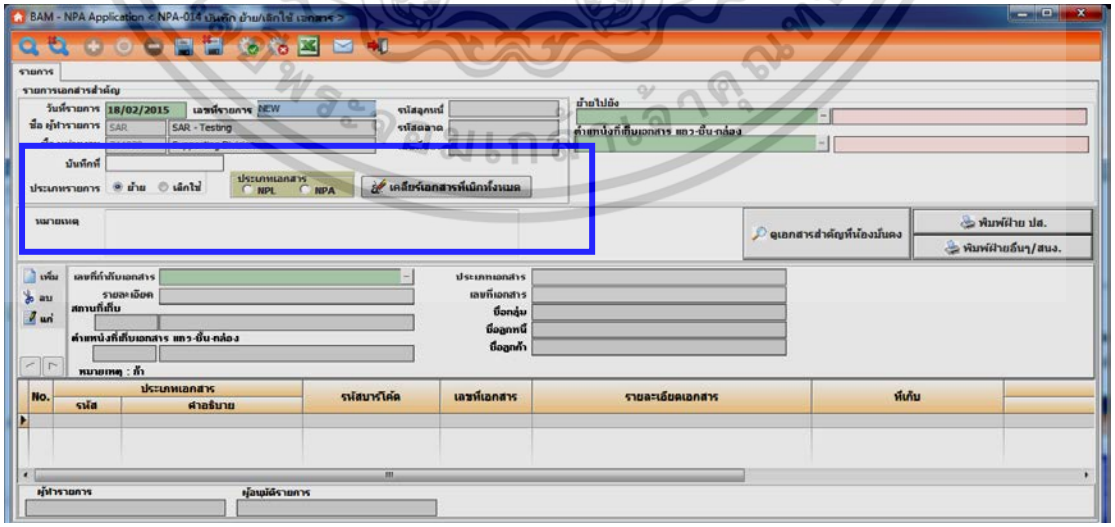
5.1 Add New รายการที่ต้องการย้ายหรือเลิกใช้เอกสาร



ภาพที่ 4.14 หน้าจอของการเพิ่มรายการย้ายหรือเลิกใช้เอกสารเข้าสู่ระบบ

ที่มา : http://bamnet.com/

5.2 เลือกประเภทรายการ **“ย้ายหรือเลิกใช้”** และระบุรายละเอียดต่างๆ อาทิ บันทึกที่ , หมายเหตุ (ถ้ามี)

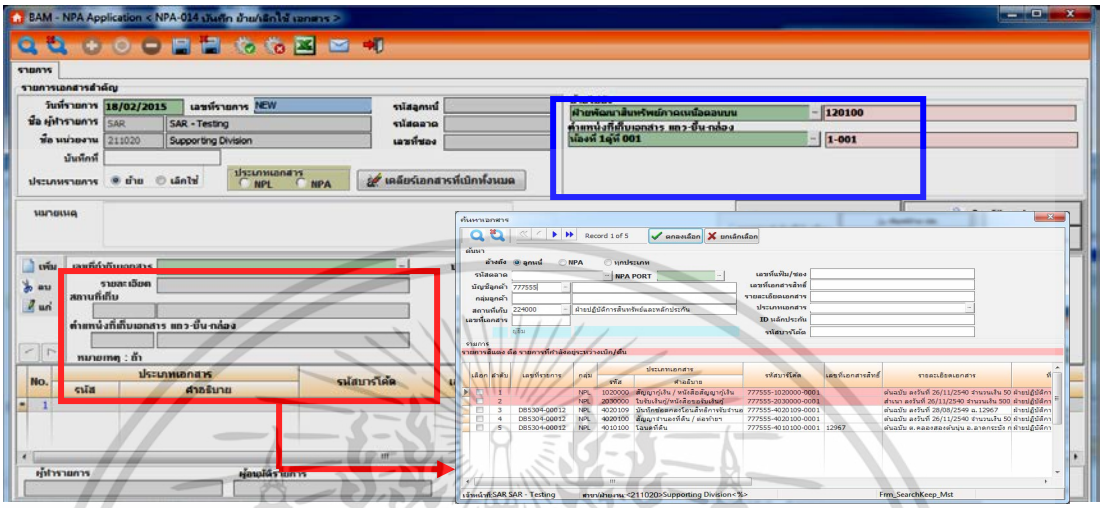


ภาพที่ 4.15 หน้าจอของการย้ายหรือเลิกใช้เอกสาร

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

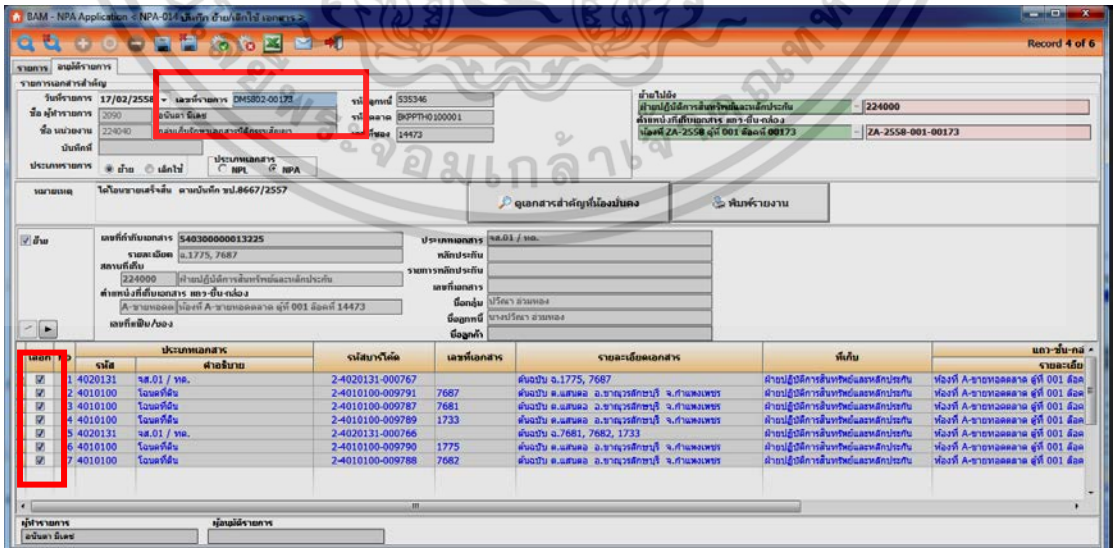
5.3 เลือกสถานที่เก็บเอกสาร โดยกดปุ่ม Lookup และระบุตำแหน่งที่เก็บเอกสาร โดยกดปุ่ม Lookup ที่ตำแหน่งที่เก็บเอกสารแถว-ชั้น-กล่อง เสร็จแล้ว จากนั้นเลือกเอกสารของรหัสลูกหนี้หรือรหัสตลาดที่ต้องการ โดยการกดปุ่ม Lookup ที่เลขที่กำกับเอกสาร



ภาพที่ 4.16 หน้าจอของการเลือกสถานที่เก็บเอกสารและเลือกเอกสารของรหัสลูกหนี้หรือรหัสตลาด

ที่มา : http://bamnet.com/

5.4 เลือกเอกสารที่ต้องการย้ายหรือเลิกใช้ จากนั้นกดปุ่มตกลงเลือก เมื่อเลือกเอกสารที่ต้องการย้ายแล้วกดปุ่ม Save โดยระบบจะแสดงเลขที่รายการให้โดยอัตโนมัติ

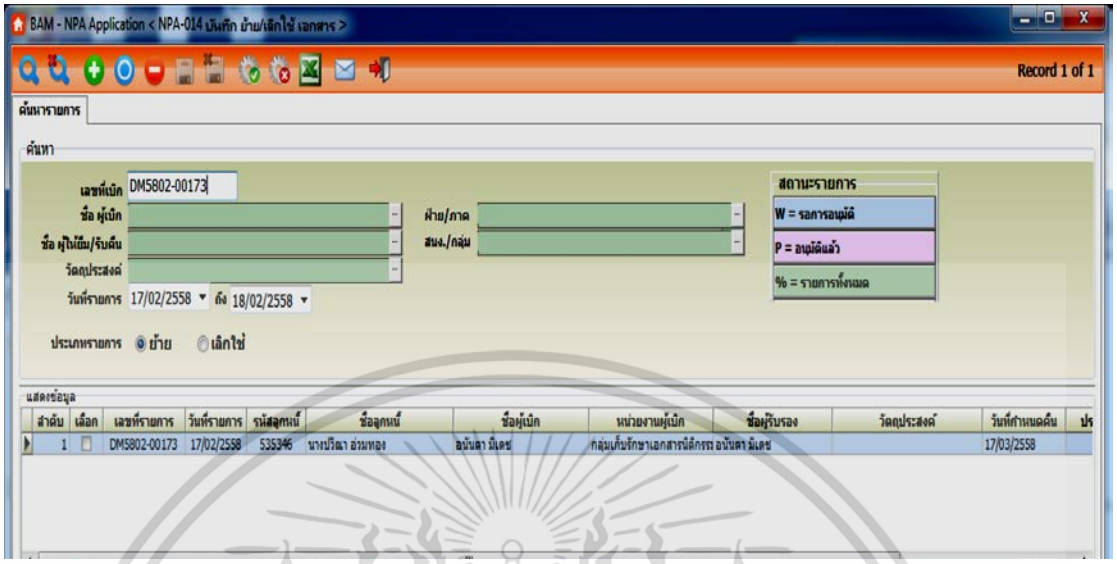


ภาพที่ 4.17 หน้าจอแสดงการย้ายหรือเลิกใช้เอกสารและการบันทึกรายการให้โดยอัตโนมัติ

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

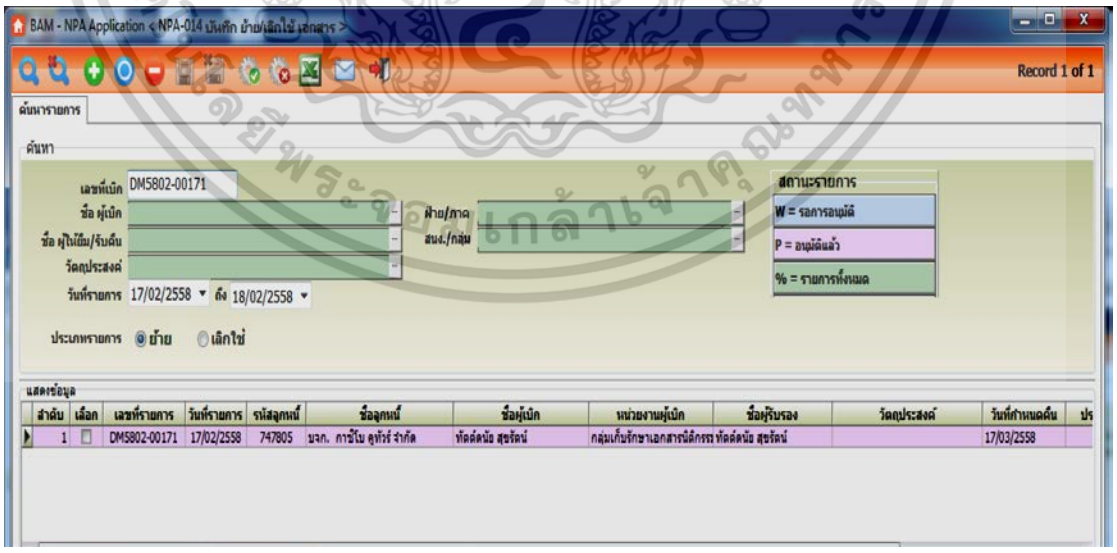
5.5 สถานะรายการที่ผ่านการบันทึกแล้วจะเป็น W (สีฟ้า)



ภาพที่ 4.18 หน้าจอแสดงสถานะในการย้ายหรือเลิกใช้
เอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น W (สีฟ้า)

ที่มา : http://bamnet.com/

5.6 อนุมัติรายการ (Approve) รายการ โดยรองผู้จัดการหรือผู้จัดการขึ้นไปในการอนุมัติ เมื่ออนุมัติรายการแล้วสถานะจะถูกเปลี่ยนเป็น P (สีชมพู) พร้อมกับเปลี่ยนสถานที่เก็บเอกสารใหม่



ภาพที่ 4.19 หน้าจอแสดงสถานะในการย้ายหรือเลิกใช้
เอกสารสถานะของรายการเอกสารเป็น P (สีชมพู)

ที่มา : http://bamnet.com/

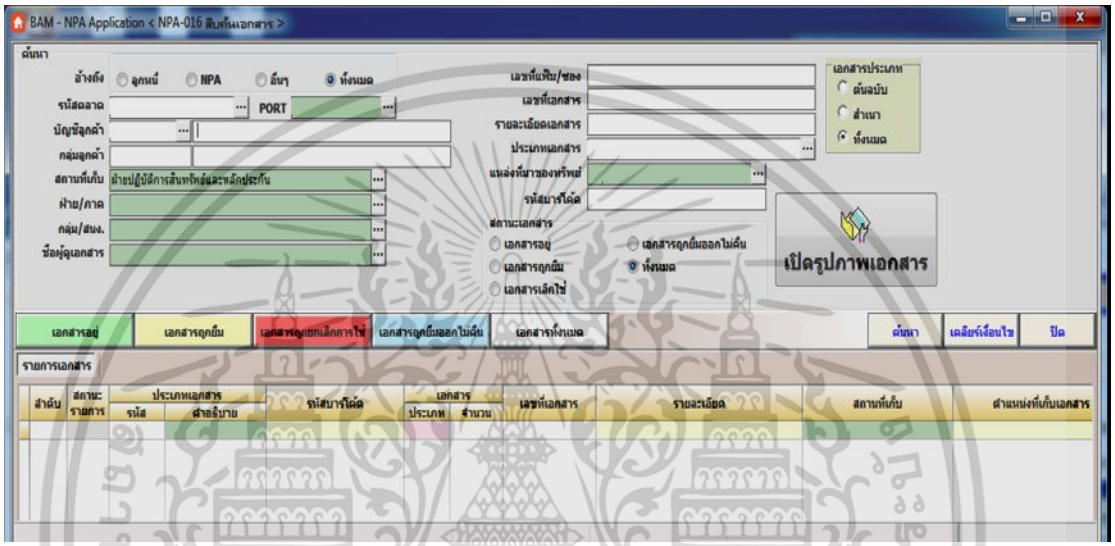
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การจัดเก็บเอกสารเข้าสู่ระบบประเภท NPA-016 สืบค้นเอกสาร

เป็นการสืบค้นเอกสารที่นำเข้าระบบว่าอยู่ในสถานะใด และระบบจะแสดงให้ทราบว่าท่านใดเป็นผู้ยืมเอกสารเหล่านั้น

6.1 ในหน้าจอสืบค้นเอกสาร จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้ระบุเงื่อนไขในการค้นหาเอกสาร



ภาพที่ 4.20 หน้าจอการสืบค้นเอกสาร

ที่มา : http://bamnet.com/

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนแรก : สถานะต่าง ๆ ของเอกสาร โดยแบ่งแยกตามสีต่าง ๆ

- สีเขียว คือ สถานะเอกสารที่มีอยู่ในห้อง Strong Room
- สีเหลือง คือ สถานะเอกสารที่ถูกยืมไป
- สีแดง คือ สถานะเอกสารที่ถูกยกเลิกการใช้งาน
- สีฟ้า คือ สถานะรายการที่ถูกยืมออกไปและได้ส่งคืนแบบไม่มีเอกสาร
- สีขาว คือ สถานะรายการทั้งหมดที่มีอยู่ในห้อง Strong Room

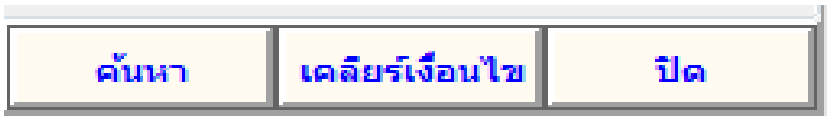
ภาพที่ 4.21 หน้าจอแสดงสถานะของเอกสาร

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่สอง : - ปุ่ม ค้นหา คือการค้นหาข้อมูล

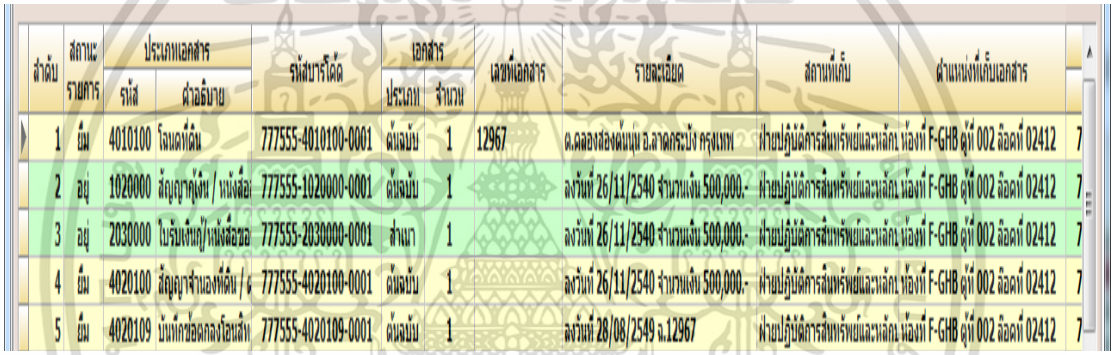
- ปุ่ม เคลียร์เงื่อนไข คือใช้เคลียร์เงื่อนไขที่มีการค้นหาอยู่ก่อนหน้านี้
- ปุ่ม ปิด คือออกจาก เมนู สืบค้นเอกสาร



ภาพที่ 4.22 หน้าจอของแถบเครื่องมือในการค้นหาข้อมูล

ที่มา : http://bamnet.com/

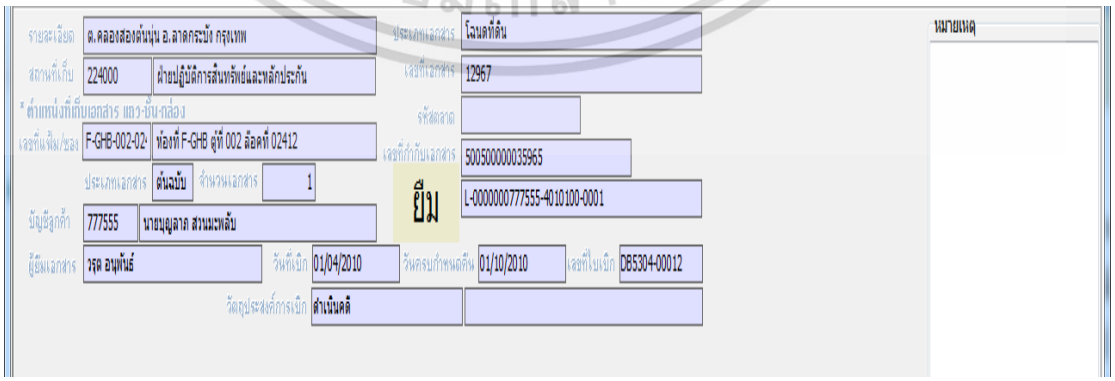
ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงผลของเอกสารที่อยู่ในห้อง Strong Room



ภาพที่ 4.23 หน้าจอการแสดงผลของเอกสารจากการสืบค้น

ที่มา : http://bamnet.com/

ส่วนที่ 4 ส่วนที่บอกรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสาร

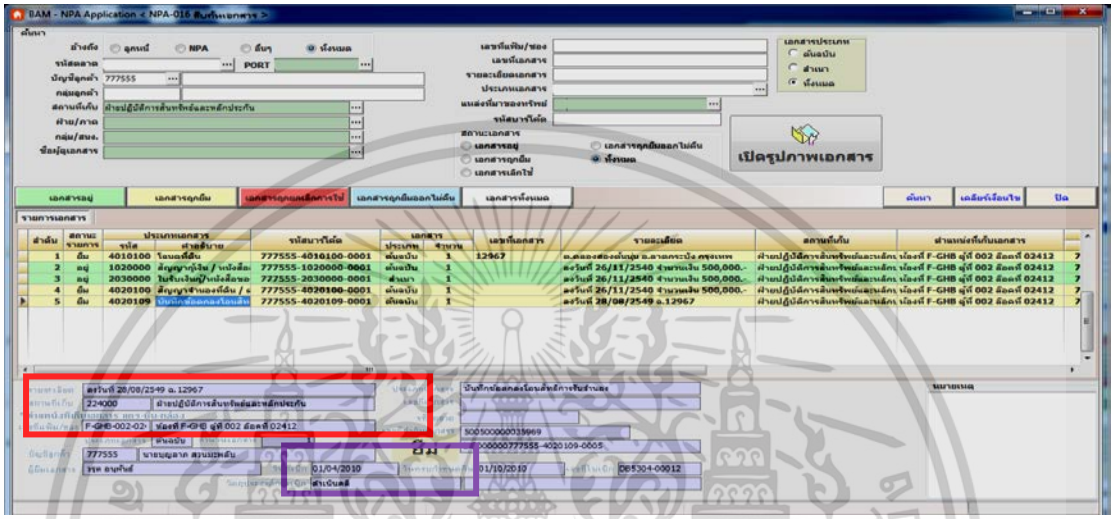


ภาพที่ 4.24 หน้าจอแสดงรายละเอียดเอกสารจากการสืบค้น

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

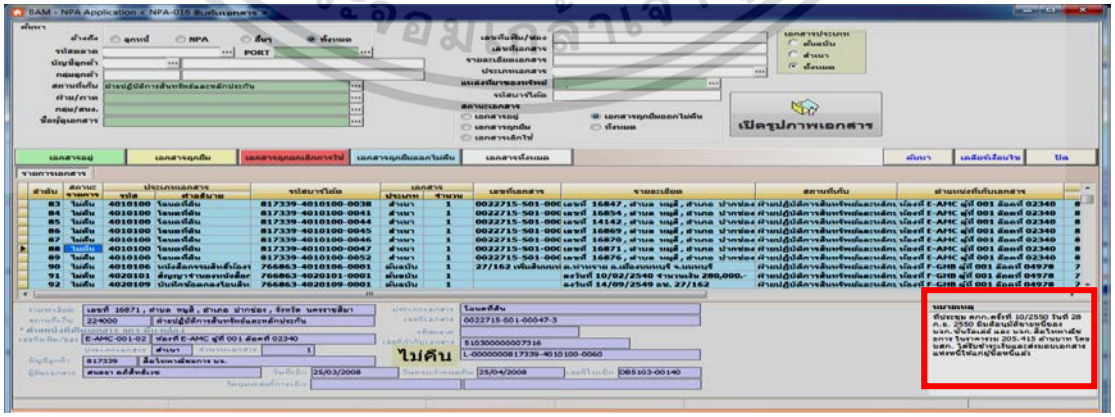
6.2 การค้นหาเอกสาร ให้ระบุเงื่อนไขในการค้นหาเอกสารในส่วนที่ 1 จากนั้นกดปุ่มค้นหา หรือกดปุ่มตามสถานะที่ต้องการในส่วนที่ 2 และเอกสารที่ทำการค้นหาจะมาแสดงในส่วนที่ 3 ถ้าเอกสารนั้นสถานะเอกสารเป็นสีเหลือง (เอกสารถูกยืม) นั้น ระบบจะแสดงให้ทราบว่าท่านใดเป็นผู้ยืมและจะแสดงวัตถุประสงค์ของการเบิกเอกสารว่ามีวัตถุประสงค์ใด ได้แก่ ดำเนินคดี ไถ่ถอนจำนอง เป็นต้น



ภาพที่ 4.25 หน้าจอของการค้นหาเอกสารและแสดงสถานะของเอกสาร

ที่มา : http://bamnet.com/

6.3 สถานะเอกสารเป็นสีฟ้า (เอกสารถูกคืนแล้วแต่ไม่ส่งเอกสาร) ระบบจะแสดง Note ไว้บอกถึงสาเหตุของการไม่ส่งคืนเอกสาร แต่ทั้งนี้ผู้คืนจะต้องระบุสาเหตุ (หมายเหตุ) ในเมนูบันทึกเบิก-คืน เอกสารด้วย



ภาพที่ 4.26 หน้าจอแสดงสถานะของเอกสารแบบไม่มีเอกสารส่งคืน

ที่มา : http://bamnet.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ : กรณีที่เอกสารมีการเปลี่ยนแปลงการเบิก - คืน เอกสาร จะแสดงข้อมูลการเปลี่ยนแปลงใน TAB ประวัติการเปลี่ยนวัตถุประสงค์การเบิกเอกสาร โดยมีข้อมูลการเปลี่ยนแปลงคือวัตถุประสงค์การเบิกกับวันที่ครบกำหนดคืนในหน้าสืบค้นเอกสาร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวัต เจริญงาน (2554; บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษา จังหวัดพังงา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) จำนวน 194 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน ค่าสถิติไคสแควร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นมีการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ง่ายต่อการใช้งาน การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสม มีการกำหนดรหัสผู้ใช้โปรแกรมมีความเสถียร ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง โปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและประหยัดเวลา ซอฟแวร์ที่ใช้มีบริการที่ครบถ้วน ซอฟแวร์ที่ใช้มีความเหมาะสม ภาษาที่ใช้ตรงและเข้าใจง่าย ซอฟแวร์มีการสร้างโดยมุมมองของผู้ใช้ ผู้ติดตั้งระบบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาในการใช้งานโปรแกรม และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS)

นพรัตน์ วินิจเจริญชัย (2554; บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสื่อโสตของห้องสมุด กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการจองห้องสื่อโสตออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็น นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ แบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตาม เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยมีประเด็นในการวัดความพึงพอใจ 5 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบ ความง่ายต่อการใช้ระบบ ความรวดเร็วของการจองห้องสื่อโสต ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจในการใช้ระบบการจองใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสื่อโสตออนไลน์เมื่อเทียบกับการจองผ่านหน้าเคาร์เตอร์ปกติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการระบบการจองห้องสื่อโสตออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นเพศชาย 193 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ในระดับปริญญาตรี และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อระบบการจองห้องสื่อโสตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ความรวดเร็วในการจองห้องสื่อโสตออนไลน์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการใช้ระบบการจองใช้บริการห้องสื่อโสตออนไลน์ เมื่อเทียบกับการจองผ่านหน้าเคาร์เตอร์ปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อทำการจองห้องสื่อโสตออนไลน์ ประสิทธิภาพของระบบการจองใช้บริการห้องสื่อโสตออนไลน์ และความง่ายต่อการใช้ระบบการจองใช้บริการห้องสื่อโสตออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.32 และ 4.10 ตามลำดับ

วิชิต บุญฤทธิ์ (2555; บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ SAPกรณีศึกษา บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานจากระบบ SAP ในลักษณะของผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น โดยสามารถสนองตอบต่อทัศนคติและความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อระบบ ซึ่งผู้ศึกษาได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้สึกมาจากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานปฏิบัติการที่มีทักษะและความชำนาญจากฝ่ายต่างๆ ที่ใช้ระบบ SAP เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และจากมุมมองของผู้บริหารในแง่ของการใช้ประโยชน์จากระบบ โดยผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ SAP ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน เนื่องจากตัวระบบได้แสดงให้เห็นถึงคุณประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดีตามลักษณะกระบวนการทำงานและความต้องการของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์จริง เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ความถูกต้องของข้อมูล ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดขั้นตอนการทำงาน การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการงานในด้านต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น และสำหรับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากความต้องการความสะดวกในการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ และความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบ SAP เพิ่มขึ้นเพื่อทดแทนหรือหมุนเวียนในกรณีฉุกเฉิน ส่งผลให้เกิดความต้องการในการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น และความต้องการในเรื่องของการเรียนรู้ฝึกอบรมในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแสดงความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและความคุ้มค่าจากการใช้ระบบ SAP ต่อบริษัทฯ เพิ่มมากขึ้น

ชวการ มีนาภา (2556; บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของพนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต (Intranet) ต่อการใช้งานของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานท่าอากาศสุวรรณภูมิ และเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่สามารถใช้ในการประเมินความพึงพอใจของระบบเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียวและให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 331 คน โดยกระจายแบบสอบถามตามโควตาที่กำหนดไว้ ใช้ค่าทางสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Factor Analysis ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเข้าไปใช้ระบบอินทราเน็ตน้อยกว่า 3 ครั้งต่อวันจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 โดยในการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านข้อมูลข่าวสาร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) และประโยชน์ที่ได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งกลุ่มจากคำถามทั้งหมดออกเป็น 4 กลุ่ม และสามารถกำหนดชื่อให้กลุ่มใหม่ทั้งหมด 4 กลุ่มคือ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) ความสะดวกในการใช้งานระบบ Intranet 3) องค์ประกอบและการออกแบบของระบบ Intranet ในการใช้งาน 4) การบำรุงรักษาและการอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ Intranet

ศรายุทธ สุนทรนันท์ (2559; บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระบบ Business Intelligence ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรในอุตสาหกรรมขนส่ง : กรณีศึกษา บริษัท ขนส่ง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ Business Intelligence ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบ Business Intelligence กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพจากการใช้งานระบบ Business Intelligence กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 250 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 661 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test One-way ANOVA และ Pearson Product-Moment Coefficient Correlation ผลการศึกษา พบว่า เพศ และหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Business Intelligence แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบ Business Intelligence กับระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพจากการใช้งานระบบ Business Intelligence กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีการค้นหาความรู้และข้อเท็จจริงด้วยวิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลในเชิงสถิติของการหาผลการวิจัย ในครั้งนี้ วิธีการดำเนินการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดตามหัวข้อวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการการดำเนินการวิจัย

3.2 ประชากรเป้าหมายที่ศึกษา

3.3 ขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการการดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิจัยนี้จะใช้วิธีการทำการเก็บข้อมูลผ่านทางการสำรวจ (Survey Research) โดยผ่านการเก็บข้อมูลข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งการทำวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้นำปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อมาศึกษาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.2 ประชากรเป้าหมายที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,237 คน (แหล่งข้อมูล : พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากฝ่ายงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุดจำนวน 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน ฝ่ายคดี ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์ และฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มตัวอย่างของฝ่ายงานที่มีการการใช้งานระบบมากที่สุด 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน ฝ่ายคดี ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์ และฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.3.1 ขนาดตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษาครั้งนี้จะกำหนดสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับร้อยละ 5 เนื่องจากประชากรที่ศึกษานั้นเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตร Yamane (1973 : 887, อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล 2550 : 135) ดังนี้

สูตร Yamame $\mathbf{n} = \frac{N}{1+Ne^2}$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (การศึกษาครั้งนี้กำหนดความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ 5)

แทนค่าในสูตร $n = \frac{1,237}{1+1,237(0.05)^2}$

$n = 302.26$

จากสูตรการคำนวณข้างต้นได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 302.26 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 303 ตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจะเลือกการสุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นแบบการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประชากรจากผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 303 คน ซึ่งการสุ่มตัวอย่างได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของฝ่ายงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุด 5 ฝ่ายงาน โดยใช้การเปรียบเทียบสัดส่วนเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละฝ่ายงาน โดยคิดจากจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างหารด้วยผลรวมของจำนวนพนักงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุด 5 ฝ่ายงาน เท่ากับ 504 คน และคูณด้วยจำนวนพนักงานของแต่ละฝ่ายงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง และสัดส่วนในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวนพนักงาน	คำนวณ	สัดส่วนในการเก็บแบบสอบถาม
1. ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	46 คน	= (303/504) x 46 = 27.65 ≈ 28 คน	9 %
2. ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน	49 คน	= (303/504) x 49 = 29.45 ≈ 29 คน	10%
3. ฝ่ายคดี (ฝ่ายคดี 1 - 2)	98 คน	= (303/504) x 98 = 58.91 ≈ 59 คน	19%
4. ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์ (ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์ 1 - 6)	134 คน	= (303/504) x 134 = 80.55 ≈ 81 คน	27%
5. ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ (ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 1 - 6)	177 คน	= (303/504) x 177 = 106.41 ≈ 106 คน	35%

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 ลักษณะเครื่องมือ

ผู้ทำวิจัยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทาง เพื่อนำมากำหนดกรอบและขอบเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) โดยให้เลือกตอบตามตัวเลือกที่กำหนดไว้แล้ว และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนถึงคำแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

แบบสอบถามส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบที่ให้ผู้ตอบเลือกได้คำตอบเดียว ในลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามในส่วนของข้อมูลปลายเปิด (Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนถึงคำแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามที่ได้มีการกำหนดตัวเลือกให้ผู้ตอบนั้นได้ตอบไว้ก่อนแล้ว

ทั้งนี้แบบสอบถามได้มีการตรวจสอบความครอบคลุมและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ลักษณะคำถาม คำตอบ เพื่อให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้แบบสอบถามมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุด โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบและได้มีการปรับปรุงคำถามและคำตอบก่อนที่จะแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

3.4.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีแนวทางในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถามที่จะนำไปสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และความถูกต้องทางวิชาการ โดยอาศัยดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระในการตรวจสอบ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)

2. การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach'sAlpha Coefficient) วัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรจะมากกว่า 0.70 โดยจากการหาความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถามพบว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.91 ซึ่งหมายความว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) อยู่ในระดับสูง โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น
0.71-1.00	สูง
0.41-0.70	ปานกลาง
0.21-0.40	ต่ำ
0.00-0.20	ต่ำมาก/ไม่มีเลย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรในแบบสอบถามด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน

ตัวแปรของแบบสอบถาม	Cronbach's Alpha
1. ด้านคุณภาพของข้อมูล	0.86
2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.86
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.78
4. ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน	0.72

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรของแบบสอบถามด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร 0.86 0.86 0.78 และ 0.72 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกตัวแปรในแบบสอบถาม แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง จึงสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาและการสำรวจโดยแบ่งแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภทคือ

3.5.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากแบบสอบถามของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 303 คน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.5.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยแหล่งข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมค้นคว้ามีดังนี้คือ หนังสือวิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ บทความวารสาร งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงแนวความคิดและทฤษฎีที่จะนำมาใช้ประกอบรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6 เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิต SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมานำข้อมูลจากและแบบสอบถามมาวิเคราะห์

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็น หาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุกตัวแปรตามเป็นรายข้อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย การแปลความของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปของตารางพร้อมอธิบาย

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ: 2554)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.00 - 0.99 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนแตกต่างกันมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00 หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20 หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40 หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60 หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80 หมายถึง	น้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายข้อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ: 2554)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.00 - 0.99 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจแตกต่างกันมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาในส่วนของข้อมูลปลายเปิด (Open Ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.6.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ทำการศึกษาได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วจึงนำมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for Social Science: SPSS) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS และความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานระบบ BBS และความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังนี้ โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X_i$ คือ ผลรวมของค่าต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

n คือ ขนาดตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ โดยใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะของการกระจายข้อมูล ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.00 – 0.99 นั้นหมายถึง มีการกระจายของข้อมูลไม่มาก ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป นั้นหมายถึง มีการกระจายของข้อมูลมาก สามารถคำนวณได้จากสูตรอ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 การวิเคราะห์โดยใช้วิธี T-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) ซึ่งมีการแจกแจงปกติและทราบค่าความแปรปรวนของประชากร โดยจะนำมาทดสอบสมมติฐานการวิจัยในส่วนของสมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

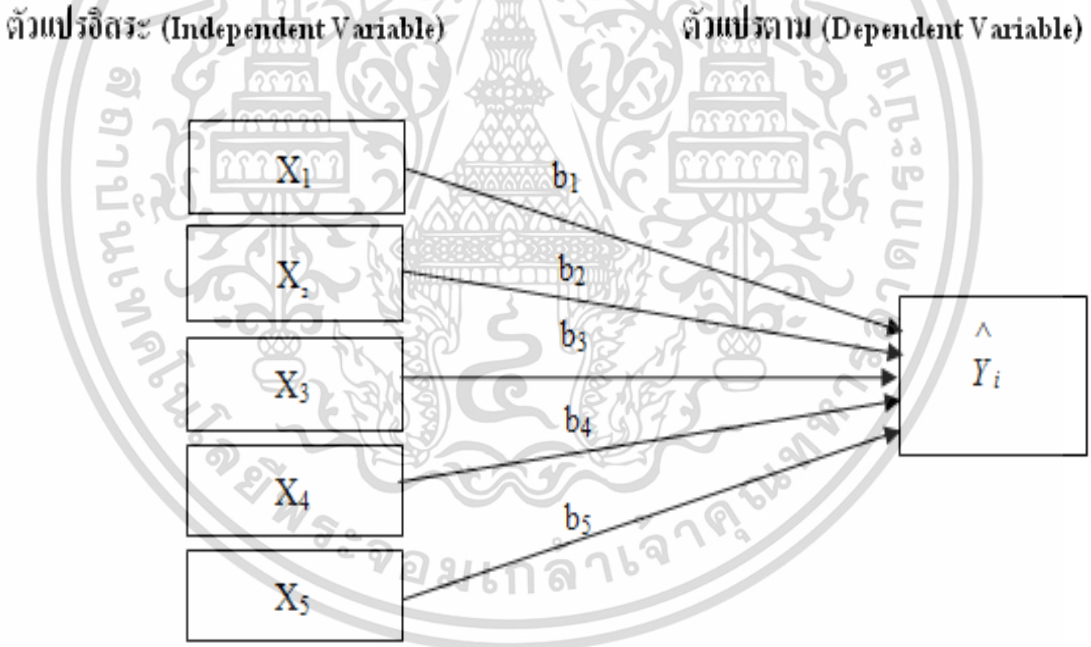
2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบตัวแปรตาม โดยจะนำมาทดสอบสมมติฐานการวิจัยในส่วนของสมมติฐานที่ 1.2 ถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตร Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นสถิติที่ใช้สรุป ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน โดยเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \ldots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i$$



ภาพที่ 5.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

2.4 Least - Signifant Different (LSD) วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Different เป็นเทคนิคที่ R.A. Fisher ได้พัฒนาขึ้นหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละหลายคู่ กรณีที่แต่ละกลุ่มมีขนาดเท่ากัน สามารถใช้ผลต่างของค่าเฉลี่ยคู่ที่ต้องการเปรียบเทียบ นำไปเปรียบเทียบกับค่าที่คำนวณได้จากสูตร

$$LSD = \left(t_{\alpha,\ N-k}\right)\sqrt{MS_w\ (2 \div n)}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ $t_{\alpha,\ N-k}$ เป็นค่า t ที่เปิดจากตาราง *ที่* df = N-k (2-tailed)

MS_w เป็น ค่า MS_w จากตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน

หากผลต่างของค่าเฉลี่ยมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า LSD แสดงว่าค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

2.5 Tolerance ซึ่งคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{Tolerance} = 1 - R^2i$$

โดยที่ Ri คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระที่กำลังพิจารณากับตัวแปรอิสระอื่นๆในสมการ ค่า Tolerance จะบอกระดับความไม่สัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในสมการ กล่าวคือ ถ้าค่า Tolerance มีค่าน้อยเกือบเป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆสูงมาก ไม่ควรจะใส่เข้าไปในสมการ ค่า Tolerance สูงจะดีไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

2.6 Variance Inflation Factor (VIF) จะเป็นค่าที่แปรผกผันกับ Tolerance คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\text{VIF}=1/\text{Tolerance}$$

กล่าวคือเมื่อค่า VIF มาก ค่า Tolerance จะน้อย และตรงข้ามกัน ค่า VIF น้อย ค่า Tolerance จะมาก

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและจัดกลุ่มข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำเสนอและสรุปผลต่อไปโดยใช้การคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติอย่างง่าย เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปอ้างอิงค่าสถิติต่างๆที่เกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานั้น เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ One Simple T-test สถิติ One-way ANOVA และสถิติ Multiple Linear Regression Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 : ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	T-test
สมมติฐานที่ 1.2 : ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 : ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านฝ่ายงานที่สังกัดที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 : ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	Multiple Linear Regression Analysis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานที่สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลวิเคราะห์ตาม ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4 .1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	123	40.60
หญิง	180	59.40
รวม	303	100.0
2. อายุ		
20 – 25 ปี	52	17.20
มากกว่า 25 – 35 ปี	99	32.70
มากกว่า 35 – 45 ปี	64	21.10
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	88	29.00
รวม	303	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	6.60
ปริญญาตรี	162	53.50
ปริญญาโท	117	38.60
สูงกว่าปริญญาโท	4	1.30
รวม	303	100.00
4. ฝ่ายงานที่สังกัด		
ฝ่ายคดี	59	19.50
ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน	29	9.60
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์	106	35.00
ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	28	9.20
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์	81	26.70
รวม	303	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	74	24.40
20,001 - 30,000 บาท	68	22.40
30,001 - 40,000 บาท	46	15.20
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	115	38.00
รวม	303	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอถามมีข้อมูล ดังต่อไปนี้

เพศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60

อายุ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 25-35 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีอายุมากกว่า 35-45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และมีอายุ 20-25 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายงานที่สังกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีฝ่ายจำหน่ายทรัพย์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 มีฝ่ายคดี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และมีฝ่ายบัญชีลูกหนี้ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของภาพรวมปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพของข้อมูล	3.43	0.93	มาก	2
2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	3.38	0.92	ปานกลาง	3
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	3.56	1.07	มาก	1
4. ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน	3.33	1.05	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.43	0.99	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม มีค่าเท่ากับ 3.43 และระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้งานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 3.56 และระดับของด้านความปลอดภัยในการใช้งานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.07

ลำดับที่ 2 ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 3.43 และระดับของด้านคุณภาพของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 3 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.38 และระดับของด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 4 ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน พบว่า ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 3.33 และระดับของด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.05

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูล

ด้านคุณภาพของข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ข้อมูลในระบบ BBS สามารถเชื่อมโยงกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี	3.41	0.97	มาก	3
2. ข้อมูลในระบบ BBS มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน	3.43	0.87	มาก	2
3. ข้อมูลในระบบ BBS สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้	3.46	0.96	มาก	1
4. ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ BBS เป็นข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3.41	0.93	มาก	3
โดยรวม	3.43	0.93	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของด้านคุณภาพของข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และระดับความคิดเห็นของด้านคุณภาพของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ข้อมูลในระบบ BBS สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.96

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ข้อมูลในระบบ BBS มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ข้อมูลในระบบ BBS สามารถเชื่อมโยงกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ BBS เป็นข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานของระบบ BBS ได้ด้วยตนเอง	3.48	0.88	มาก	1
2. ระบบ BBS มีแถบเมนูและคำสั่งที่ใช้งานง่าย	3.35	0.93	ปานกลาง	3
3. การแสดงผลและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ BBS เข้าใจง่าย	3.39	0.90	ปานกลาง	2
4. ระบบ BBS มีรูปแบบและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.28	0.97	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.38	0.92	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 และระดับความคิดเห็นของด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานของระบบ BBS ได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การแสดงผลและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ BBS เข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.90

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS มีแถบเมนูและคำสั่งที่ใช้งานง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS มีรูปแบบและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ระบบ BBS มีการยืนยันตัวบุคคล (User ID) สำหรับการเข้าใช้งานทุกครั้ง	4.16	0.82	มาก	1
2. ระบบ BBS จะมีการแจ้งเตือนผ่านทาง E-mail เมื่อมีการเข้าสู่ระบบการใช้งาน	3.03	1.28	ปานกลาง	4
3. ระบบ BBS จะทำการ logout ให้โดยอัตโนมัติหลังจากที่ผู้ใช้งานทำการปิดหน้าจอ	3.36	1.20	ปานกลาง	3
4. ระบบ BBS มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลและอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลเท่านั้น	3.68	0.96	มาก	2
โดยรวม	3.56	1.07	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของด้านความปลอดภัยในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และระดับความคิดเห็นของด้านความปลอดภัยในการใช้งานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS มีการยืนยันตัวบุคคล (User ID) สำหรับการเข้าใช้งานทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลและอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.96

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS จะทำการ logout ให้โดยอัตโนมัติหลังจากที่ผู้ใช้งานทำการปิดหน้าจอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในการใช้งานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.20

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS จะมีการแจ้งเตือนผ่านทาง E-mail เมื่อมีการเข้าสู่ระบบการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในการใช้งานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.28

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน

ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ระบบ BBS มีคู่มือประกอบการใช้งานให้แก่พนักงาน	3.49	1.04	มาก	1
2. เมื่อระบบ BBS เกิดความขัดข้อง (error) ระหว่างผู้ใช้กำลังใช้งานอยู่ ระบบจะมีการบันทึกข้อมูลให้อัตโนมัติ เพื่อใช้ในการปรับปรุงต่อไป	3.09	1.20	ปานกลาง	4
3. เมื่อผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วน ระบบ BBS จะมีการแจ้งเตือนผ่านทางหน้าจอของผู้ใช้งานทันที	3.44	0.99	มาก	2
4. ระบบ BBS สามารถดาวน์โหลดข้อมูลเก็บเป็นไฟล์ เพื่อสำรองข้อมูลให้แก่ผู้ใช้งานได้	3.29	0.97	ปานกลาง	3
โดยรวม	3.33	1.05	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.33 และระดับความคิดเห็นของด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS มีคู่มือประกอบการใช้งานให้แก่พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.04

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า เมื่อผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วน ระบบ BBS จะมีการแจ้งเตือนผ่านทางหน้าจอของผู้ใช้งานทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ BBS สามารถดาวน์โหลดข้อมูลเก็บเป็นไฟล์ เพื่อสำรองข้อมูลให้แก่ผู้ใช้งานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า เมื่อระบบ BBS เกิดความขัดข้อง (error) ระหว่างผู้ใช้กำลังใช้งานอยู่ ระบบจะมีการบันทึกข้อมูลให้อัตโนมัติ เพื่อใช้ในการปรับปรุงต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ซึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.20

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านคิดว่าระบบ BBS สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของบริษัทได้เป็นอย่างดี	3.28	0.98	ปานกลาง	3
2. ท่านคิดว่าความเสถียรของระบบ BBS มีส่วนช่วยให้การทำงานของผู้ใช้งานมีความต่อเนื่องมากขึ้น	3.33	1.11	ปานกลาง	2
3. ท่านคิดว่าผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ BBS เป็นไปตามที่คาดหวังไว้	3.21	1.00	ปานกลาง	5
4. การใช้งานระบบ BBS ทำให้ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น	3.25	0.99	ปานกลาง	4
5. ท่านมั่นใจว่าระบบ BBS สามารถสร้างประโยชน์แก่บริษัทได้เป็นอย่างดี	3.44	0.99	มาก	1
6. โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อระบบ BBS เป็นอย่างมาก	3.15	1.04	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.28	1.02	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.28 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.02 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมั่นใจว่าระบบ BBS สามารถสร้างประโยชน์แก่บริษัทได้เป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.44 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่าความเสถียรของระบบ BBS มีส่วนช่วยให้การทำงานของผู้ใช้งานมีความต่อเนื่องมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.33 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ท่านคิดว่าระบบ BBS สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของบริษัทได้เป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.28 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 4 การใช้งานระบบ BBS ทำให้ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.25 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 5 ท่านคิดว่าผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ BBS เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.21 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.00

ลำดับที่ 6 โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อระบบ BBS เป็นอย่างมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.15 และระดับของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.04

4.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Independent-Samples T Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

4.4.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Independent-Samples T Test เนื่องจากตัวแปรเพศมีจำนวนเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น โดยจากการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยในเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	T	Sig.
ชาย	123	3.45	0.90	0.55	0.96
หญิง	180	3.16	0.88		

4.4.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ ได้ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.01	3	1.67	2.15	0.09
ภายในกลุ่ม	232.45	299	0.78		
รวม	237.46	302			

4.4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ตารางที่ 4.10) จึงได้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

จากการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในส่วนของผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทนั้น มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
ระหว่างกลุ่ม	12.93	3	4.31	5.22	0.00**
ภายในกลุ่ม	246.95	299	0.83		
รวม	259.88	302			

หมายเหตุ **ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ระดับการศึกษาสูงสุด			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
	ค่าเฉลี่ย	4.33	3.97	3.62	3.96
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.33		0.10	0.00**	0.46
ปริญญาตรี	3.97			0.00**	0.98
ปริญญาโท	3.62				0.47
สูงกว่าปริญญาโท	3.96				

หมายเหตุ **ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด ได้ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตาราง ที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.04	4	1.01	1.39	0.24
ภายในกลุ่ม	216.44	298	0.73		
รวม	220.84	302			

4.4.5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ในเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ตาราง ที่ 4.13) จึงได้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

จากการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
ระหว่างกลุ่ม	9.98	3	3.33	4.65	0.00**
ภายในกลุ่ม	213.96	299	0.72		
รวม	223.94	302			

หมายเหตุ **ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 20,000	20,001 ถึง 30,000	30,001 ถึง 40,000	มากกว่า 40,000
	ค่าเฉลี่ย	4.24	3.96	4.09	3.78
ต่ำกว่า 20,000	4.24		0.05*	0.37	0.00**
20,001 ถึง 30,000	3.96			0.40	0.18
30,001 ถึง 40,000	4.09				0.04*
มากกว่า 40,000	3.78				

หมายเหตุ *ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 , **ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS กับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น จากการศึกษาพบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.04 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 4 โดยปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูลมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมเชิงเส้นตรงมากที่สุด (b=0.17) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.17 หน่วย รองลงมาคือ ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนมีผลทางลบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมเชิงเส้นตรง (b=-0.18) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนลดลงหรือเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะมีโอกาสเกิดเหตุการณ์ที่ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน 0.18 หน่วย ทั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัย	b	t	p-value	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	4.02	12.45	0.00		
ด้านคุณภาพของข้อมูล	0.17	2.02	0.04*	1.63	0.61
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	-0.14	-1.67	0.10	1.48	0.68
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.12	1.51	0.13	1.28	0.78
ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน	-0.18	-2.38	0.02*	1.46	0.68
R^2= 0.04 ;SEE= 0.85 ;F= 3.27 ;Sig= 0.01**					

หมายเหตุ *ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05, **ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในช่วงเดือน มกราคม 2561 ถึงเดือน พฤษภาคม 2561 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 303 ตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่วิจัยได้ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 จึงสามารถสรุปผลการวิจัย โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 25-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีฝ่ายงานที่สังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านคุณภาพของข้อมูล ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่คิดว่าความเสถียรของระบบ BBS มีส่วนช่วยให้การทำงานของผู้ใช้งานมีความต่อเนื่องมากขึ้น และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ BBS เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.21 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11 และ 1.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าใกล้เคียงกัน แต่ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่างกันมาก หมายความว่า การกระจายของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ BBS เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ BBS มากกว่าความเสถียรของระบบ BBS มีส่วนช่วยให้การทำงานของผู้ใช้งานมีความต่อเนื่องมากขึ้น

5.1.4 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนั้น เพศ อายุ และฝ่ายงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันนั้น มีความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในส่วนปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้นพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.05 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รองลงมาคือ ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลทางลบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในการใช้งานระบบ BBS ของพนักงานไม่ได้เจาะจงกลุ่มเป้าหมายเพศใดเพศหนึ่ง จึงไม่ได้ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มบุคคลที่เป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในการใช้งานระบบ BBS ของพนักงานไม่ได้เจาะจงกลุ่มเป้าหมายในเรื่องของอายุ ซึ่งสามารถใช้งานระบบ BBS ได้ เพื่อช่วยให้การทำงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่ได้แบ่งตามช่วงอายุ จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุไม่มีความแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในการใช้งานระบบ BBS อาจขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ทำให้พนักงานที่ใช้งานระบบ BBS อาจมีความรู้ ความเข้าใจ หรือมีความสนใจในการศึกษาวิธีการใช้งานและเรียนรู้การใช้งานระบบ BBS ที่แตกต่างกันของระดับการศึกษา จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ เรืองทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง)

พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในการใช้งานระบบ BBS ทุกฝ่ายงานที่สังกัดในองค์กรมีการใช้งานระบบ BBS ที่เหมือนกัน รูปแบบเดียวกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านฝ่ายงานที่สังกัดไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในการใช้งานระบบ BBS อาจขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน หรือประสบการณ์ในการใช้งานระบบ BBS ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลกระทบต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัต เจริญงาน (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษา จังหวัดพังงา

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ได้ร้อยละ 4 ของผลการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ได้ค่า R^2 เท่ากับ 0.04 จะเห็นได้ว่าค่าของ R^2 มีค่าต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามนั้นมีค่าต่ำทำให้ในการวิเคราะห์ R^2 ก็จะต่ำไปด้วย จากตารางที่ 4.15 จะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวในสมการของค่า Sig ค่าของ VIF ไม่เกิน 2 แปลว่า ไม่พบปัญหาด้านความสัมพันธ์ภายใน Multicollinearity ซึ่งเกิดขึ้นในสมการตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรที่มีค่า Sig ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2553) โดยด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล เพราะหากปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.17 หน่วย รองลงมาคือ ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลทางลบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพราะหากปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนลดลงหรือเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะมีโอกาสเกิดเหตุการณ์ที่ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน 0.18 หน่วย ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยในการใช้งานนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการที่มีข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการทำงานของทุกฝ่ายงาน โดยข้อมูลที่นำไปใช้หรือวิเคราะห์ของข้อมูลเหล่านั้นสามารถทำให้การทำงานที่เกี่ยวกับข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชิต บุญฤทธิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ SAP กรณีศึกษา บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน)

ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากระบบ BBS มีการเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน เช่น มีคู่มือในการใช้งานให้กับพนักงานที่สามารถศึกษาและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลเก็บเป็นไฟล์ได้นั้นอาจส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากระบบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พาขวัญ ชูอำไพ และชลิตา ศรีนวล (2558) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ง่าย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เนื่องจากระบบ BBS นั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นระบบที่พนักงานทุกคนในบริษัทมีการใช้งานเป็นประจำจนเกิดความเคยชิน ซึ่งอาจทำให้พฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS สามารถเข้าใจได้ง่าย จึงทำให้ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการป้องกันในเรื่องของความปลอดภัยให้กับพนักงานเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ซึ่งบริษัทจึงได้มีระบบความปลอดภัยโดยมีการยืนยันตัวบุคคล มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล และมีการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานในการใช้งานระบบ BBS ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ระบบ BBS มีในด้านของความปลอดภัยให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับพนักงานในการใช้งานระบบ BBS มากขึ้น

ทั้งนี้ จากคำถามปลายเปิดท้ายแบบสอบถามสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามได้คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ต้องการนั้นต้องใช้ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนทั้งการทำงานของระบบและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานควรมีการพัฒนาและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ BBS ให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม เพราะจะได้มีการพัฒนาระบบ BBS ในหลายรูปแบบให้ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน

1.2 ควรมีการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบ BBS ของบริษัทบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองการทำงานของผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรมีการพิจารณาในส่วนของตำแหน่งงาน เพราะระดับการทำงานหรือปฏิบัติงานของพนักงานอาจจะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงควรมีการเพิ่มในส่วนของตำแหน่งงานของพนักงานให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัทบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทุกฝ่ายงานที่สังกัดในองค์กร เพื่อตรวจสอบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ควรเก็บตัวอย่างประชากรที่ศึกษาด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในสัดส่วนที่เท่ากันเพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีการกระจายตัวที่ดีในแต่ละกลุ่มลักษณะบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. 2548. “ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2555. **การใช้ SPSS for Windowsในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ข้อมูลบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). [ออนไลน์], http://www.bam.co.th/bam/corporate/about. วันที่สืบค้น 20 ธันวาคม 2560.

ขั้นตอนของการเข้าใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). [ออนไลน์], http://bamnet.com/. วันที่สืบค้น 24 กรกฎาคม 2561.

ความหมายและข้อมูลของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน. [ออนไลน์], https://bwaiwai. blogspot.com/2013/07/excel-standard-deviation.html#more. วันที่สืบค้น 9 กรกฎาคม 2561.

ความหมายและข้อมูลของค่า Least - Signifant Different. [ออนไลน์], http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/download/course/lec_567730_lesson_06A.pdf. วันที่สืบค้น 24 กรกฎาคม 2561.

ความหมายและข้อมูลของค่า Tolerance. [ออนไลน์], http:// www.kkpho.go.th/index/component/attachments/download/1933. วันที่สืบค้น 24 กรกฎาคม 2561.

ความหมายและข้อมูลของค่า Variance Inflation Factor. [ออนไลน์], http:// issarabuu.blogspot.com/2014/08/collinearitymulticollinearity.html. วันที่สืบค้น 24 กรกฎาคม 2561.

พาขวัญ ชูอำไพ และชลิตา ศรีนวล. 2558. “การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” งานวิจัย คณะการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชวการ มีนาภา. 2556. “การประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของพนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ดลชาติ ตันติวานิช. 2557. **สถิติเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : โครงการตำรา.

ดวงฤดี ชีวานุกูล. 2556. “ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจนำเข้า-ส่งออก เฟอร์นิเจอร์ไม้ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนวัต เจริญงาน. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษาจังหวัดพังงา.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2553. **ชุดวิชา 21701 การวิจัยหลักสูตรและการเรียนการสอน หน่วยที่ 7 การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และหน่วยที่ 10 สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ : สถิติบรรยายและสถิติพาราเมตริก**. หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นพรัตน์ วินิจเจริญชัย. 2554. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสื่อโสตของห้องสมุดกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ภณิดา ชัยปัญญา. 2541. การวัดความพึงพอใจ. [ออนไลน์], http://maitree3.blogspot.com/ p/blog-page_18.html. วันที่สืบค้น 20 มกราคม 2561.

วสันต์ เรืองทอง. 2551. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง).” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิชิต บุญฤทธิ์. 2555. “ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ SAP กรณีศึกษา บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์. คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ศรายุทธ สุนทรนันท์. 2559. “ระบบ Business Intelligence ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรในอุตสาหกรรมขนส่ง : กรณีศึกษา บริษัท ขนส่ง จำกัด.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศศิธร ราชพิบูลย์. 2558. “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชี และประสิทธิภาพการตัดสินใจ ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อัจฉราพรรณ ภิรมย์กิจ. (2558). นิยามและความหมายของคุณภาพของข้อมูล. [ออนไลน์], https://www.tci-thaijo.org/index.php/gskkuhs/article/view/60572/49856. วันที่สืบค้น 2 พฤษภาคม 2561.

Davis, F. D. 1989. “ Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology.” Management Information Systems Quarterly. 13(3) : 319-339.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Junadi. 2015. “ A model of factors influencing consumer’s intention to use e-payment system in Indonesia.” International conference on computer science and computational intelligence (ICCSCI). (8) : 214-220.

Morse,Nancy C. Satisfaction in the White Collar Job. Michigan : University ,1955

Sharma and W. Lijuan. 2015. “The effects of online service quality of e-commerce Websites on user satisfaction.” The Electronic Library, 33(3), 468-485

Smith, P.C., Kendall, Lm. And Hulin , Charies L, 1969. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago, Illonis : F and McNall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม ☐ ☐ ☐

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ จัดทำโดย นางสาวทราย กุลมัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะการบริการและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20 - 25 ปี ☐ 2. มากกว่า 25 - 35 ปี

☐ 3. มากกว่า 35 - 45 ปี ☐ 4. มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ฝ่ายงานที่สังกัด

☐ 1. ฝ่ายคดี

☐ 2. ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน

☐ 3. ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์

☐ 4. ฝ่ายบัญชีลูกหนี้

☐ 5. ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

☐ 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท ☐ 2. 20,001 - 30,000 บาท

☐ 3. 30,001 - 40,000 บาท ☐ 4. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 2</u> **ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของข้อมูล						
1.	ข้อมูลในระบบ BBS สามารถเชื่อมโยงกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี					
2.	ข้อมูลในระบบ BBS มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน					
3.	ข้อมูลในระบบ BBS สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้					
4.	ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ BBS เป็นข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน						
1.	ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานของระบบ BBS ได้ด้วยตนเอง					
2.	ระบบ BBS มีแถบเมนูและคำสั่งที่ใช้งานง่าย					
3.	การแสดงผลและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ BBS เข้าใจง่าย					
4.	ระบบ BBS มีรูปแบบและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน						
1.	ระบบ BBS มีการยืนยันตัวบุคคล (User ID) สำหรับการเข้าใช้งานทุกครั้ง					
2.	ระบบ BBS จะมีการแจ้งเตือนผ่านทาง E-mail เมื่อมีการเข้าสู่ระบบการใช้งาน					
3.	ระบบ BBS จะทำการ logout ให้โดยอัตโนมัติหลังจากที่ผู้ใช้งานทำการปิดหน้าจอ					
4.	ระบบ BBS มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลและอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลเท่านั้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน						
1.	ระบบ BBS มีคู่มือประกอบการใช้งานให้แก่พนักงาน					
2.	เมื่อระบบ BBS เกิดความขัดข้อง (error) ระหว่างผู้ใช้กำลังใช้งานอยู่ ระบบจะมีการบันทึกข้อมูลให้อัตโนมัติ เพื่อใช้ในการปรับปรุงต่อไป					
3.	เมื่อผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วนระบบ BBS จะมีการแจ้งเตือนผ่านทางหน้าจอของผู้ใช้งานทันที					
4.	ระบบ BBS สามารถดาวน์โหลดข้อมูลเก็บเป็นไฟล์ เพื่อสำรองข้อมูลให้แก่ผู้ใช้งานได้					

<u>ส่วนที่ 3</u> ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านคิดว่าระบบ BBS สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของบริษัทได้เป็นอย่างดี					
2.	ท่านคิดว่าความเสถียรของระบบ BBS มีส่วนช่วยให้การทำงานของผู้ใช้งานมีความต่อเนื่องมากขึ้น					
3.	ท่านคิดว่าผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ BBS เป็นไปตามที่คาดหวังไว้					
4.	การใช้งานระบบ BBS ทำให้ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น					
5.	ท่านมั่นใจว่าระบบ BBS สามารถสร้างประโยชน์แก่บริษัทได้เป็นอย่างดี					
6.	โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อระบบ BBS เป็นอย่างมาก					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 4</u> ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

EMPLOYEE SATISFACTION IN USING THE BAM BUSINESS SYSTEM OF BANGKOK COMMERCIAL ASSET MANAGEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED

ผู้ศึกษา : นางสาวทราย กุลมัย หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน จากพนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างของฝ่ายงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุด 5 ฝ่ายงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันนั้น มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลทางลบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ABSTRACT

The objective of this research was to study on factors affecting employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited. Data were collected from questionnaire responded by 303 samples of the employees of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited. The samples were determined from 5 departments that mostly used the system. The results of the study were summarized as follows: Samples with educational level and average monthly income had different level of satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited. In terms of factors in using BBS System, “Data Quality” had positive effect and “Help and Support” had negative effect on employee satisfaction in using BBS system of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited at the statistical significance of 0.05.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

วิธีการศึกษา

การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างของฝ่ายงานที่มีการใช้งานระบบมากที่สุด 5 ฝ่ายงาน โดยใช้การเปรียบสัดส่วน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 303 ชุด และ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ Percentage, Mean, Standard Deviation, T Test, One-way ANOVA และ Multiple Linear Regression

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 25-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีฝ่ายงานที่สังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในส่วนปัจจัยด้านการใช้งานระบบ BBS ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และด้านความช่วยเหลือและสนับสนุน มีผลทางลบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม

2. ควรมีการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบ BBS ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ทราย กุลมัย
วัน เดือน ปีเกิด	22 มิถุนายน 2536
ที่อยู่	22/44 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 13 แขวงบางแวก เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2559 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	พฤศจิกายน 2559 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ 4 บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
E-mail	zaitkd@gmail.com
โทรศัพท์	062-870-1515

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้