

ศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บังอร เหล่าปิ่นเพชร^{1*}, สุรินทร์ ผลงาม²

¹สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร

²สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร

*Corresponding author email: bangon.la@bsru.ac.th

ได้รับบทความ: 28 สิงหาคม 2563

ได้รับบทความแก้ไข: 5 พฤษภาคม 2564

ยอมรับตีพิมพ์: 15 พฤษภาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร รวมทั้งสิ้น 896 คน โดยแบ่งตามเพศ สถานภาพผู้ใช้งานและระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งาน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและตอนที่ 2 ศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศและด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57 มีสถานภาพผู้ใช้งานเป็นอาจารย์ ร้อยละ 62.80 เมื่อพิจารณาในทุกด้านของสภาพและความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ระหว่างเพศ สถานภาพผู้ใช้งานและระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งาน พบว่า มีสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระบบทั้งหมดในแต่ละด้าน มีดังนี้

1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP, Back office) มีจำนวน 11 ระบบย่อย ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศและด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบจัดการสำหรับส่วนงานเว็บไซต์ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.54) และระบบต้นทุนต่อหน่วย ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.74) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการระบบสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบต้นทุนต่อหน่วย ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.74) อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ระบบแสดงข้อมูลบุคลากรผ่านอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 11 ระบบย่อย ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประวัติการลาของบุคลากรและหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.69) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.64) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รายการขอเบิก ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 12 ระบบย่อย ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ Upload/Scan item ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสดงตัวอย่าง ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.66) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสดงตัวอย่าง ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ระบบสารสนเทศ / บุคลากร

The Study Condition and Satisfaction of using for Enterprise Resource Planning of Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Bangon Laopinpet^{1*}, Surin Pholngam²

¹Computer Center, Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Bangkok

²Information and Communication Technology Program, Faculty of Science and Technology, Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Bangkok

*Corresponding author email: bangon.la@bsru.ac.th

Received: 28 August 2020

Revised: 5 May 2021

Accepted: 15 May 2021

Abstract

The objective of the research was to the study condition and satisfaction of using for enterprise resource planning of Bansomdejchaopraya Rajabhat University and to compare the satisfaction of the condition and satisfaction of using for enterprise resources. The population was used in this research. The amount of 896 staff members at Bansomdejchaopraya Rajabhat University for doing this research divided by what kind of fields they were and 277 people were perfect for testing. The tool was a questionnaire which had 2 sections about general of the answers, conditions and satisfaction of using for enterprise resource planning of Bansomdejchaopraya Rajabhat University. It was described about of the environment information system, quality of information system and the service of information systems. The statistics used for analyzing information were as percentage, mean, and standard deviation. The results were as follows: study condition and satisfaction of using for enterprise resource planning. Most staff members were female of 57%. The status of a personnel was 62.80%.

Considering all aspects of the conditions and satisfaction of using this for enterprise resource planning. Overall, it was the best level. Comparison of the satisfaction of the conditions and satisfaction of using for enterprise resource planning of Bansomdejchaopraya Rajabhat University, during sex, user status and information system access found that the conditions and satisfaction of using for enterprise resource planning each side has no difference. When considering the entire system on each side, they were as follows:

1) enterprise resource management information system (ERP, Back office) had 11 subsystems in 3 areas: environment, information system, and information system quality. With the highest average, the management system for the website segment ($\bar{x}=4.60$, S.D.=0.54) and the unit cost system ($\bar{x}=4.50$, S.D.=0.74) were the highest. For information system service, the unit cost system ($\bar{x}=4.50$, S.D.=0.74) was the highest.

2) personnel information display system via the Internet, there were 11 subsystems in 3 aspects: environment, information system. The highest average was the personnel leave history and the withholding certificate ($\bar{x}=4.27$, S.D.=0.69) at a high level. Quality of information systems with the highest average, the withholding tax certificate ($\bar{x}=4.32$, S.D.=0.64) was at a high level. As for providing information system services with the highest mean is the request for withdrawal ($\bar{x}=4.37$, S.D.=0.54) was at a high level.

3) there were 12 electronic documentary systems in 3 sub-systems: condition environment information system. The highest average was Upload/Scan item ($\bar{x}=4.40$, S.D.=0.49) at a high level. Quality of information systems with the highest mean sample ($\bar{x}=4.40$, S.D.=0.66) was at a high level. As for providing information system services with the highest mean sample ($\bar{x}=4.43$, S.D.=0.62) at a high level.

Keywords: Satisfaction / Information systems / Staffs

บทนำ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP: Enterprise resource planning) เป็นเครื่องมือหนึ่งของการนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการบริหารทรัพยากรขององค์กร ทั้งในเชิงกลยุทธ์ เชิงกลวิธีและเชิงปฏิบัติการ โดยมีการปรับกระบวนการทางธุรกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ทั้งในด้านการบริหารบุคคลและการควบคุมด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานรับผิดชอบของลูกค้าแต่ละบุคคลภายในองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องมีการจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ดีใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ [1] ส่วนด้านความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้งานของคอตเลอร์ [2] ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจถูกใจหรือผิดหวัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ดำเนินการจัดทำโครงการจัดหาและพัฒนาระบบเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัย (MIS: Management information system) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP: Enterprise resource planning) ตั้งแต่ปี 2552 โดยสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการอำนวยการไอซีที มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการในการพัฒนาระบบฯ ซึ่งเริ่มดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ 2554 โดยทางมหาวิทยาลัยได้ทำการจัดจ้างบริษัท วิชั่นเน็ต จำกัด เป็นผู้พัฒนาระบบ มีการพัฒนาระบบและได้ส่งมอบงานให้กับทางมหาวิทยาลัยเป็นที่เรียบร้อยแล้วและใช้งานมาจนถึงปัจจุบัน [3]

จากความเป็นมาและความสำคัญ ดังกล่าว ระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาใช้งานในการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนี้ ได้นำมาใช้งานเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว ทำให้เริ่มพบปัญหาการใช้งานจากสภาพแวดล้อมของทั้งด้านคุณภาพและทางด้านกายภาพของระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลกระทบต่อระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างมาก ตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทำให้ต้องมีการศึกษาวิจัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล อาทิเช่น เพศ สถานภาพผู้ใช้งานและระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งาน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลให้สามารถนำไปเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานที่เกิดขึ้น นำมาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศให้รองรับกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นต่อไปได้

วัตถุประสงค์และวิธีการ

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปี 2563 ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศและด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากร (สายสอน) จำนวน 560 คน บุคลากร (สายสนับสนุน) จำนวน 336 คน รวมทั้งสิ้น มีจำนวน 896 คน [4]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 277 คน โดยวิธีการของทาโรยามานะ [5] ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายทั้งหมด 896 คน และผู้วิจัยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างมีเชื่อถือ ร้อยละ 95 หรือมีนัยสำคัญที่ 0.05

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 กำหนดและแจกแจงประเด็นของเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กำหนดตั้งไว้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คือ ศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชาญ ข้อมูลด้านระบบสารสนเทศและที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องและความชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำและความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามมาดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานวิจัยและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง โดยการนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index

of item-object congruence: IOC) จะต้องมามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แล้วนั้น จึงจะถือว่ามี การวัดได้สอดคล้องกัน

3. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากร จำนวน 30 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) [6]

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

4. ขั้นตอนการประมวลผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิจัย โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ

4.2 เพื่อศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดค่าน้ำหนักในการตอบแต่ละข้อ ดังนี้

5	หมายถึง	สภาพและความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	สภาพและความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	สภาพและความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	สภาพและความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	สภาพและความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ดังนี้

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

4.3 เปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระแก่กัน (t-test)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือแนะนำตัวจากสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดระดับกอง สำนักและคณะภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์

5.2 ติดต่อประสานงานบุคลากร (สายสอน) และบุคลากร (สายสนับสนุน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 ชุด และที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด

5.3 ผู้วิจัยดำเนินการจ้างผู้ช่วยวิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งกำชับให้บุคลากรกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน จนครบจำนวน 277 ชุด

5.4 ผู้ช่วยวิจัยจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ภายใน 15 วัน

5.6 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5.7 ผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ที่ได้เก็บรวบรวมมาแล้วนำมาจัดเรียงเพื่อลงรหัสก่อนนำไปวิเคราะห์

5.8 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิจัย

6. การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยให้การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูลตลอดจนกระบวนการวิจัย โดยใช้รหัสแทนชื่อและข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยในการบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์และผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลา จำนวนครั้งที่ขอสอบถาม สถานที่ที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม การรักษาความลับด้วยการทำลายไฟล์ข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัยจนได้รับการตีพิมพ์ การไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่จะสามารถเกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมวิจัย การนำเสนอข้อมูลเอกสารจากการตอบแบบสอบถามเผยแพร่ในลักษณะข้อมูลโดยรวมและเฉพาะการนำเสนอทางวิชาการเท่านั้น

ผลการศึกษา

1. สรุปผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น 0.98

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 277 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 43

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในภาพรวมทุกด้าน

สภาพและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ	3.91	0.89	มาก
2. ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ	4.07	0.81	มาก
3. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ	4.21	0.72	มาก
รวม	4.06	0.82	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศรองลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ

ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งาน	4.22	0.74	มาก
2. ซอฟต์แวร์ (Software) ระบบมีความเหมาะสมกับงานและสามารถแก้ไขตามความต้องการได้	4.03	0.76	มาก
3. ระบบสารสนเทศ (ERP) (Back office), ระบบบุคลากรผ่านเว็บไซต์, ระบบ (E-Doc) มีเทคนิครูปแบบการติดต่อที่สื่อความหมายที่เข้าใจง่าย	4.13	0.74	มาก
4. มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลา	3.86	0.84	มาก
5. มีขั้นตอนคู่มือการปฏิบัติเมื่ออุปกรณ์ชำรุดหรือข้อมูลสูญหาย	3.53	0.94	มาก
6. ระบบสารสนเทศมีความยืดหยุ่นในการทำงาน	3.74	0.93	มาก
7. ระบบสารสนเทศมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วเพื่อให้การวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน	3.61	0.97	มาก
8. ระบบสารสนเทศมีการปรับปรุงรูปแบบการใช้งานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	3.84	0.94	มาก
9. ระบบสารสนเทศออกแบบให้สามารถปรับแต่งให้สอดคล้องกับอุปกรณ์ประมวลผลชนิดต่าง ๆ ได้	3.95	0.91	มาก
10. มีบรรยากาศและสถานที่ใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสม	4.14	0.81	มาก
รวม	3.91	0.89	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งาน รองลงมา คือ มีบรรยากาศและ

สถานที่ใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสม และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีขั้นตอนคู่มือการปฏิบัติเมื่ออุปกรณ์ชำรุดหรือข้อมูลสูญหาย

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ

ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้	4.26	0.71	มาก
2. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องหลากหลายและเป็นข้อมูลปัจจุบัน	4.15	0.84	มาก
3. ระบบสารสนเทศมีความรวดเร็วทันต่อเวลาและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	4.03	0.78	มาก
4. ระบบสารสนเทศไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ที่เป็นบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์หรือผู้ใช้งานทั่วไป	4.13	0.74	มาก
5. ข้อมูลที่ออกแบบมีความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำงานระบบตามข้อกำหนดขององค์กร	4.12	0.69	มาก
6. สามารถตอบสนอง ปรับขยายและรองรับการใช้งาน นำมาปรับใช้ได้เหมาะสมและดาวน์โหลดข้อมูลมาจัดเก็บได้	4.12	0.76	มาก
7. ระบบสารสนเทศสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานได้ ทั้งการย้อนกลับและการไปยังขั้นตอนต่อไป	3.99	0.87	มาก
8. มีฟังก์ชันการทำงานของระบบสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์	3.94	0.86	มาก
9. สามารถสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้งานได้ตรงวัตถุประสงค์ได้หลากหลาย หรือในบางประมวลผลพร้อมกันได้หลายโปรแกรม	3.95	0.88	มาก
10. ระบบสารสนเทศมีข้อมูล หรือวิธีการใช้งานที่มีลักษณะคล้ายกันในหลาย ๆ ระบบ และให้สิทธิ์ผู้ใช้งานในการตัดสินใจได้	4.04	0.86	มาก
รวม	4.07	0.81	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้ รองลงมาคือ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง หลากหลายและเป็นข้อมูลปัจจุบัน และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีฟังก์ชันการทำงานของระบบสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ใช้ได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดในการให้บริการที่มีความถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว	4.23	0.74	มาก
2. มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานด้วยความเต็มใจ	4.03	0.62	มาก
3. บุคลากรที่ให้บริการผู้ใช้งานแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง	4.22	0.74	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย	4.28	0.75	มาก
5. การติดต่อเข้ารับบริการระบบสารสนเทศด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.22	0.71	มาก
6. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ	4.19	0.70	มาก
7. ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร	4.27	0.75	มาก
8. มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.16	0.72	มาก
9. การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.22	0.77	มาก
10. มีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานบริการ	4.26	0.66	มาก
รวม	4.21	0.72	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ ด้านการให้บริการ ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานด้วยความเต็มใจ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ เจ้าพระยา

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีผลต่อสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ในภาพรวมทุกด้านกับเพศ

สภาพและความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการต่อระบบสารสนเทศ	ชาย (n=119)			หญิง (n=158)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ	4.14	0.78	มาก	4.28	0.70	มาก
2. ด้านคุณภาพของ ระบบสารสนเทศ	4.23	0.76	มาก	4.28	0.68	มาก
3. ด้านการให้บริการ ระบบสารสนเทศ	4.27	0.77	มาก	4.20	0.71	มาก
รวม	4.14	0.78	มาก	4.28	0.70	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีผลต่อสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ เจ้าพระยา ในภาพรวมทุกด้านกับเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.28) และเพศชายมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.28) และเพศชายมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.23) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.28) และเพศชายมีค่าเฉลี่ย

($\bar{X}=4.14$) และด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เพศชายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.27$) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.20$)

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีผลต่อสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ในภาพรวมทุกด้านกับสถานภาพผู้ใช้งาน

สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ	สถานภาพผู้ใช้งาน					
	อาจารย์			เจ้าหน้าที่		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ	4.26	0.69	มาก	4.17	0.81	มาก
2. ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ	4.29	0.67	มาก	4.20	0.78	มาก
3. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ	4.30	0.68	มาก	4.12	0.82	มาก
รวม	4.26	0.69	มาก	4.17	0.81	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีผลต่อสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ในภาพรวมทุกด้านกับสถานภาพผู้ใช้งาน ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก อาจารย์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.30$) และเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.12$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ อาจารย์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.29$) อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.20$) อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ อาจารย์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.26$) อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.17$) อยู่ในระดับมาก

วิจารณ์

จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 277 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 43

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามหน่วยงาน ส่วนใหญ่เป็นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ส่วนหน่วยงานที่มีผู้ใช้งานระบบขายน้อยที่สุด คือ สำนักศิลปะและวัฒนธรรมและหน่วยตรวจสอบภายใน ร้อยละ 0.40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้งาน ส่วนใหญ่มีการเข้าใช้งานมากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมา คือ มีการเข้าใช้งาน 1-5 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 มีการใช้งาน 6-10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และมีการใช้งานน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังนี้

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งานรองลงมา คือ มีบรรยากาศและสถานที่ใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสม และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบสารสนเทศ (ERP, Back office) ระบบบุคลากรผ่านเว็บไซต์ ระบบ (E-Doc) มีเทคนิครูปแบบการติดต่อที่สื่อความหมายที่เข้าใจง่าย

2.2 ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องมีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้ รองลงมา คือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการหลากหลายและเป็นข้อมูลปัจจุบัน และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระบบสารสนเทศไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ที่เป็นบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์หรือผู้ใช้งานทั่วไป

2.3 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความ

กระตือรือร้นและช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานบริการ

3. สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ในภาพรวมทุกด้าน บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ ศรีมะโรง [7] ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.30 ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 20.70 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกคน คิดเป็นร้อยละ 20.70, 79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแต่รายการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งเพศชายและหญิง คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งมีรายการที่เหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอนุมัติผลการศึกษาคควรนำไปปรับปรุงและแก้ไข

3.1 ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชายรองลงมา คือ มีบรรยากาศและสถานที่ใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย และระบบสารสนเทศออกแบบให้สามารถปรับแต่งให้สอดคล้องกับอุปกรณ์ประมวลผลชนิดต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย

3.2 ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง

หลากหลายและเป็นข้อมูลปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก และข้อมูลที่ออกแบบมีความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำงาน ระบบตามข้อกำหนดขององค์กร อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย

3.3 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและด้วยท่าทีที่เป็นมิตรอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย และผู้ใช้ได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดในการให้บริการที่มีความถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลางทั้งเพศหญิงและเพศชาย

4. สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่มีผลต่อสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กับสถานภาพผู้ใช้งาน ในภาพรวมทุกด้าน บุคลากรทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภัทร์ สิงห์สวัสดิ์ [8] ที่ได้ศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันในด้านการสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม ด้านอายุ อายุการทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานของระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ยต่อวันและความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันทุกด้าน ด้านเมนูที่เข้าใช้บ่อยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้

4.1 ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ มีบรรยากาศและสถานที่ใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และระบบสารสนเทศ (ERP, Back office) ระบบบุคลากรผ่านเว็บไซต์ ระบบ (E-Doc) มีเทคนิครูปแบบการติดต่อที่สื่อความหมายที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่

4.2 ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องหลากหลายและเป็นข้อมูลปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และระบบสารสนเทศไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่าย สำหรับผู้ที่ เป็นบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์หรือผู้ใช้งานทั่วไป อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่

4.3 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีระดับสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการมีความกระตือรือร้นและช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่รองลงมา คือ ผู้ใช้ได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดในการให้บริการที่มีความถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร อยู่ในระดับมาก ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่นให้ใช้ได้กับทุกฮาร์ดแวร์ และดึงรายงานได้หลายรูปแบบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้ในอนาคต
2. ระบบสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานและให้บริการช่วยเหลือได้เพียงระดับต้น ระบบสารสนเทศยังขาดผู้เชี่ยวชาญในการดูแลและการพัฒนาที่ไม่ต่อเนื่องอยู่
3. ควรมีเอกสารแนะนำระบบต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น แผ่นพับหรือกราฟิกบนเว็บไซต์ เพื่อเป็นแนวทางการใช้งาน และควรทำเป็น VDO การใช้งานระบบเพิ่มเติมด้วย
4. อุปกรณ์เครื่องมือด้านคอมพิวเตอร์บางอย่างยังมีไม่ครบถ้วนและอุปกรณ์เครื่องมือบางอย่างใช้งานมานานแล้ว
5. ควรมีการเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการระบบสารสนเทศที่ชัดเจน

สรุป

จากการศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน โดยภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศและด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิภา คำมงคล [9] ได้ทดสอบผลกระทบของการสนับสนุนองค์กรและประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนขององค์กร ด้านการจัดการโครงสร้าง ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านงบประมาณและการลงทุนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความโปร่งใสและด้านความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานและสนับสนุนด้านองค์กร ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านงบประมาณและการลงทุน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องมีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งานและด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

จากการศึกษาเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาระหว่างสถานภาพผู้ใช้งาน พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องมีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือได้ ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีความพร้อมในการใช้งาน

จากการศึกษาเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP, Back office) กับระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งาน พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในแต่ละด้าน

ไม่แตกต่างกัน ทั้งหมด 3 ด้าน มีจำนวน 11 ระบบย่อย เมื่อพิจารณาระบบทั้งหมดในแต่ละด้าน มีดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบจัดการสำหรับส่วนงานเว็บไซต์และระบบต้นทุนต่อหน่วย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับงานประกันและระบบคลังพัสดุ อยู่ในระดับมาก 2) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบจัดการสำหรับส่วนงานเว็บไซต์และระบบต้นทุนต่อหน่วย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับงานประกันคุณภาพและระบบคลังพัสดุ อยู่ในระดับมาก 3) ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบต้นทุนต่อหน่วย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบจัดการสำหรับส่วนงานเว็บไซต์และระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับงานประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ระบบแสดงข้อมูลบุคลากรผ่านอินเทอร์เน็ต) กับระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งาน พบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งหมด 3 ด้าน มีจำนวน 11 ระบบย่อย เมื่อพิจารณาระบบทั้งหมดในแต่ละด้าน มีดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประวัติการลาของบุคลากรและหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ รายการขอเบิกและพิมพ์คำร้องขอแก้ไขข้อมูลประวัติส่วนตัว อยู่ในระดับมาก 2) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประวัติการลาของบุคลากรและข้อมูลบุคลากร (ส่วนตัว) ใบแจ้งเงินเดือน อยู่ในระดับมาก 3) ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รายการขอเบิก อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พิมพ์คำร้องขอแก้ไขข้อมูลประวัติส่วนตัวและหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) กับระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งานพบว่า สภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งหมด 3 ด้าน มีจำนวน 12 ระบบย่อย เมื่อพิจารณาระบบทั้งหมดในแต่ละด้าน มีดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ Upload/Scan item อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ แสดงตัวอย่างและกรองข้อมูล: ระยะเวลา,สถานะรายการ,สถานการณ์ดำเนินการแล้วเสร็จ อยู่ในระดับมาก 2) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือแสดงตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เมนูเพิ่มเติม: รับเป็นชุด,ตอบกลับแบบง่าย,ส่งเป็นชุด,

ปรับเป็นสถานะอ่านทั้งหมด และสร้างเอกสารแล้วส่งออก, Upload/Scan item อยู่ใน ระดับมาก 3) ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสดงตัวอย่าง อยู่ใน ระดับมาก รองลงมา คือ มุมมองและเมนูเพิ่มเติม: รับเป็นชุด,ตอบกลับแบบง่าย,ส่งเป็นชุด, ปรับเป็นสถานะอ่านทั้งหมดและ Upload/Scan item อยู่ในระดับมาก

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2563

เอกสารอ้างอิง

1. พัทธานันท์ การะเกด. ปัจจัยแวดล้อมของระบบสารสนเทศ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [เข้าถึง เมื่อ 2 เมษายน 2563]. เข้าถึงได้จาก: <https://sites.google.com/site/btim2home/paccay-waedlxm-khxng-rabb-sarsnthes/>
2. Kotler P. Marketing: an introduction. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall; 2008.
3. สำนักคอมพิวเตอร์. ระบบสารสนเทศ [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2563]. เข้าถึงได้จาก: <http://cc.bsru.ac.th/>
4. กองบริหารงานบุคคล. สถิติบุคลากร [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2563]. เข้าถึงได้จาก: <http://hrmd.bsru.ac.th/stat-staff/>
5. Yamane T. Statistics: an introductory analysis. 3rd ed. Tokyo: Aoyama Gakuin University; 1973.
6. เกียรติสุดา ศรีสุข. ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง; 2552.
7. วันเพ็ญ ศรีมะโรง, นันทิยา ผิวงาม, สุมัทนา รัตนกุล. ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร; 2557.
8. นิภัทร์ สิงห์สวัสดิ์. คุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2559.
9. วันวิภา คำมงคล. ผลกระทบของการสนับสนุนองค์กรและประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน [วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชิตมหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2552.