

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล: ระบบบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service: ESS) ของบุคลากร บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค สาขาจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นาย รุติรัตน์ กิณเรศ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	30 เมษายน 2557
จำนวนหน้า	71 หน้า
คำสำคัญ	พฤติกรรมสารสนเทศ ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบบริการข้อมูลด้วยตนเอง ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Prosoft ESS ของบุคลากร บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค สาขาจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาแบบสำรวจแบบประชากร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรที่เคยใช้งานระบบ Prosoft ESS จำนวน 98 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ไคสแควร์ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม

ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ พบว่า ด้านบริบทความต้องการสารสนเทศ บุคลากรใช้งานระบบ Prosoft ESS น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาใช้งานเฉลี่ย 6-10 นาทีต่อครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อลดเวลาในการประสานงานกับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และใช้งานระบบประมวลผลงานอนุมัติมากที่สุด การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริบทความต้องการสารสนเทศ กับฝ่ายของบุคลากรพบว่าบุคลากรมีบริบทความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบ Prosoft ESS พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สอบถามวิธีการใช้งานระบบจากเจ้าหน้าที่หรือเพื่อนร่วมงานก่อนการใช้งาน สามารถแยกแยะข้อมูลต่างๆ ในระบบได้ มีการระบุเงื่อนไขความต้องการล่วงหน้าทุกครั้งก่อนการใช้งาน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้ง ภายหลังจากการใช้งาน มีความพึงพอใจกับผลสุดท้ายทุกครั้งหลังจากการใช้งาน แต่บุคลากรไม่มีการศึกษาเอกสารคู่มือวิธีการใช้งานก่อนการใช้งาน ไม่มีการสำรวจหรือทดลองการใช้งานระบบโดย

ละเอียดครบถ้วนทุกระบบ และไม่มีการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในระบบ Prosoft ESS อย่างสม่ำเสมอ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบ Prosoft ESS กับฝ่ายของบุคลากรที่สังกัด พบว่า บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้งานระบบ Prosoft ESS แตกต่างกันในการสำรวจหรือทดลองการใช้งานโดยละเอียดครบถ้วนทุกระบบ สามารถแยกแยะข้อมูลต่างๆ ในระบบ Prosoft ESS และความพึงพอใจกับผลสุดท้ายทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบ Prosoft ESS โดยบุคลากรฝ่ายวิจัยและพัฒนา มีระดับพฤติกรรมการใช้ระบบ Prosoft ESS ต่ำกว่าบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและบริการลูกค้า

ด้านอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้งานระบบ Prosoft ESS พบว่า การใช้งานระบบ Prosoft ESS ไม่พบอุปสรรคด้าน การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน การไม่มีความถนัดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้งานระบบ Prosoft ESS ตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าการติดต่อกับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล การใช้งานระบบ Prosoft ESS ทำให้สูญเสียเวลามากกว่าการติดต่อกับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบ Prosoft ESS มีความสามารถไม่เพียงพอหรือขัดข้องจนไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้งานสารสนเทศกับฝ่ายของบุคลากรที่สังกัด พบว่า บุคลากรมีอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้งานสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Prosoft ESS พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมากในด้านข้อมูลและด้านซอฟต์แวร์ และบุคลากรมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านฮาร์ดแวร์ ด้านบุคคล ด้านขบวนการ และด้านระบบเครือข่าย การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Prosoft ESS กับฝ่ายของบุคลากรที่สังกัด พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Prosoft ESS แตกต่างกันในด้านระบบเครือข่าย โดยบุคลากรฝ่ายวิจัยและพัฒนา มีความพึงพอใจในระบบเครือข่ายมีการประมวลผลรวดเร็ว น้อยกว่าบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและบริการลูกค้า