ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ATTRIBUTES OF INFORMATION SYSTEM AFFECTING EMPLOYEE ATTITUDE : A CASE STUDY OF AN AUTO-PARTS MANUFACTURER IN AMATA CITY CHONBURI INDUSTRIAL ESTATE

เสรี จำนงค์ธรรม, ชลธิศ ดาราวงษ์*, อนุรักษ์ เรืองรอบ**

Seree Jamnongtham, Chonlatis Darawong*, Anurug Ruangrob*

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการองค์การสมัยใหม่) วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2564,

e-Mail: basseree.jnt@gamil.com (Corresponding Author)

Student, Master of Business Administration, (Modern Organization Management), Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi Campus, Academic 2022,

e-Mail: basseree.jnt@gmail.com (Corresponding Author)

(Received: 2022, July 26; Revised: 2022, September 25; Accepted: 2022, October 19)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาระดับคุณสมบัติระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งใน

*รองศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, e-Mail: chonlatis.da@chonburi.spu.ac.th

Assoiciate Professor, Master of Business Administration Program Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi, e-Mail: chonlatis.da@chonburi.spu.ac.th

**อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, e-Mail: anurug@yahoo.com

Lecturer, Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi Campus, e-Mail: anurug@yahoo.com

นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำนวน 300 คน ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า *t* test และค่า *F* test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร การเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของผู้ใช้ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อคุณสมบัติระบบสารสนเทศโดยรวมที่แตกต่างกัน 3) คุณสมบัติของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านอิทธิพลต่อสังคม ด้านประโยชน์ของผู้ใช้งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ คุณสมบัติของระบบสารสนเทศด้านความตั้งใจในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานของผู้ใช้ ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านประโยชน์ของผู้ใช้งาน ด้านอิทธิพลต่อสังคม ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนคุณสมบัติของระบบสารสนเทศด้านผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับมีผลต่อผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ ได้แก่ ด้านประโยชน์ของผู้ใช้งาน ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านอิทธิพลต่อสังคม ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณสมบัติ, ระบบสารสนเทศ, ทัศนคติ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study level of employee attitude of an auto-parts manufacturer in Amata City Chonburi Industrial Estate, 2) to compare level of employee attitude of that manufacturer, classified by personal factors, and 3) to study attributes of information system affecting employee attitude of the manufacturer. Samples of this research were 300 employees of an auto-parts manufacturer in Amata City Chonburi. The number of samples was calculated by Taro Yamane formula. Statistics for data analysis included frequency distribution, percentage, means, standard deviation, *t* test, *F* test, LSD, and multiple regression analysis.

The results of the study showed that 1) the overall employees attitude of an auto-parts manufacturer in Amata City Chonburi Industrial Estate was at high level, 2) employees attitude toward attributes information system of an auto-parts manufacturer in Amata City Chonburi Industrial Estate was different in terms of age, education, position, experience, and income, and 3) the attributes of information system affects the satisfaction of employees were

efficacy, social norms, usefulness, facility, and ease of use. The attributes of information system affect the intention to use of employees were efficacy, usefulness, social norms, ease of use, and facility. The attributes of information system affecting the benefits of employees were usefulness, efficacy, social norms, ease of use, and facility.

Keywords: Attributes, Information System, Attitude.

บทนำ

ในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของการทำงานในองค์กร เพื่อพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารหรือการให้บริการแก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร และลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง และทันเวลา ทำให้หลายองค์กรได้มีการส่งเสริมและประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงาน การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ และสร้างความได้เปรียบในตลาดให้มากขึ้น อาทิ การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับพนักงานทุกคนได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึงทั้งองค์กร รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ การประมวลผลของข้อมูลในเวลาอันสั้น ทำให้เห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมาก อีกทั้งในด้านของการให้บริการการใช้งานของพนักงาน ผู้เชี่ยวชาญก็จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที กรณีที่ผู้ใช้งานเกิดปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศโดยที่ไม่ต้องใช้เวลานานในการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้งานมากขึ้น

คุณลักษณะที่ดีของระบบสารสนเทศนี้จะต้องมีความถูกต้องทันเวลา มีความสมบูรณ์ มีความชัดเจนและกะทัดรัด มีการจัดการระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบมีความสอดคล้องของข้อมูล มีความเป็นปัจจุบัน มีความคุ้มค่า ข้อมูลที่ได้จากระบบจะต้องมีความน่าเชื่อถือระบบจะต้องใช้งานง่าย มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดี (เพิ่มศิริ ศิริพร และยุทธกร ฤทธิ์ไธสง, 2563, หน้า 94) งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในบริบทต่าง ๆ ได้แก่ คุณภาพการรับรู้ถึงประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และความตั้งใจในการใช้งาน กรณีศึกษาการบริการหุ่นยนต์ส่วนบุคคล Kim & Lee (2014, p.1) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (วรรณศร จันทโสลิด, 2559, หน้า 58) ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาวิจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของส่วนงานพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

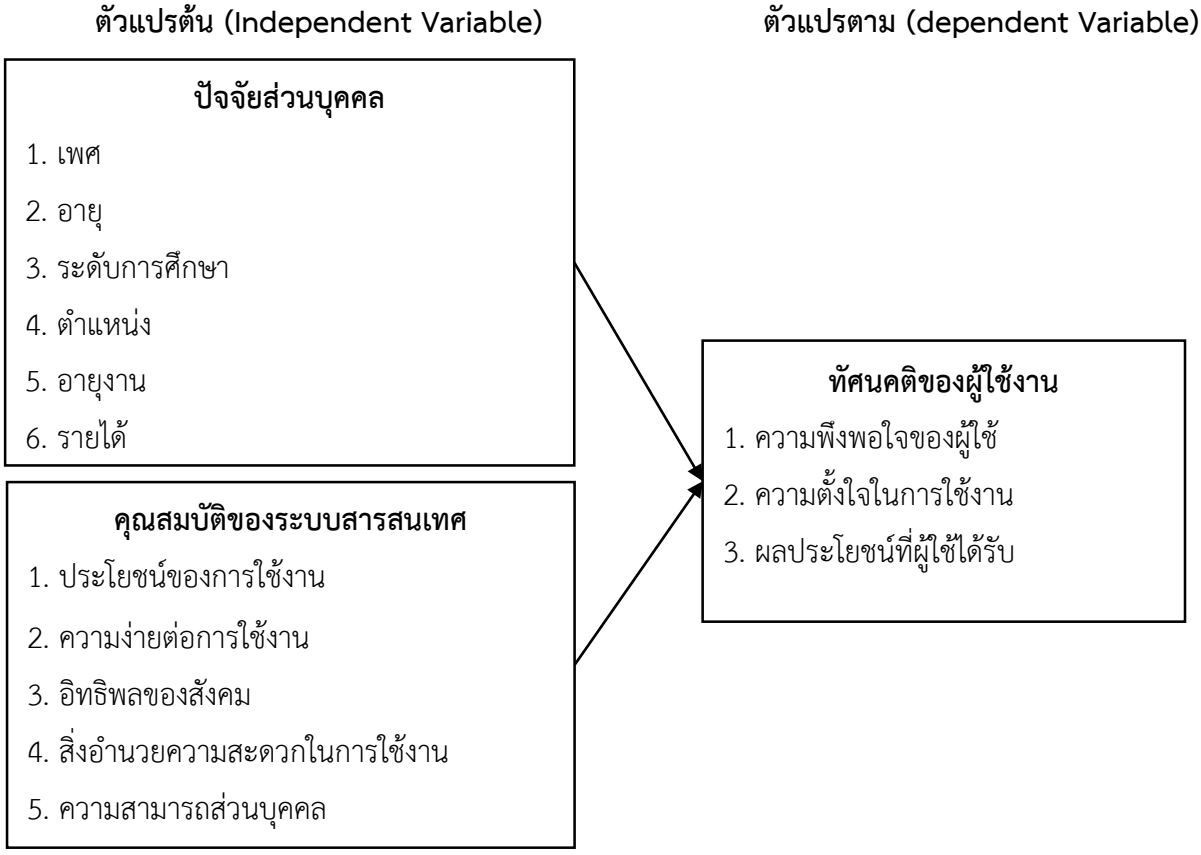
3. เพื่อศึกษาระดับคุณสมบัติระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศมีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,000 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2564) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการคำนวณด้วยวิธีของ Yamane (1967, p. 727) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ไม่ควรน้อยกว่า 285 คน เพื่อความสะดวกและป้องกันข้อผิดพลาดของข้อมูลผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มเติมได้แบบสอบถามตอบกลับสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยโครงสร้างแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติระบบสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดยดัดแปลงจาก Alalwan, Dwivedi & Rana (2017, p. 102) ได้แก่ ประโยชน์ของการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ ความง่ายต่อการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ อิทธิพลของสังคม จำนวน 3 ข้อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ และความสามารถส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดัดแปลงจาก Hsu, Yen & Chung (2015, p. 927) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้ จำนวน 3 ข้อ ความตั้งใจในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ และผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ จำนวน 4 ข้อ การหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือและนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องมีความเหมาะสมของภาษาที่ใช้โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

2. บันทึกผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทุกคนแล้วนำมาหาดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

3. การพิจารณาค่า IOC พิจารณาจากค่า IOC ที่มากกว่าหรือเทียบเท่ากับ .50 จึงจะถือว่าวัดได้สอดคล้องกันโดยคัดเลือกข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาแล้วว่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมตั้งแต่ .50 ถึง 1

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบล่วงหน้ากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient โดยค่าที่ได้อยู่ระหว่าง .69-.88 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 56.00 มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 55.40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.00 มีตำแหน่ง OA-TA ร้อยละ 51.30 มีอายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 62.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 6.07

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจระดับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.58)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับด้านความสามารถส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=3.83) รองลงมา ประโยชน์ของการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$=3.73) อันดับสาม ด้านอิทธิพลของสังคมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.60) อันดับสี่ ด้านความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.42) อันดับห้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.01) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้งาน

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจระดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับด้านความตั้งใจในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.63) รองลงมา ความพึงพอใจของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$=3.58) และอันดับสามด้านผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.51) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทัศนคติ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง	อายุงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ความพึงพอใจของผู้ใช้	.09 ชาย ($\bar{X}$=3.64) หญิง ($\bar{X}$=3.51)	.00* ต่ำกว่า 26 ปี ($\bar{X}$=3.03) 26-35ปี ($\bar{X}$=3.56) 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$=3.85)	.00* ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=2.75) ปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=3.97)	.00* OA-TA ($\bar{X}$=2.83) Staff / Supervisor ($\bar{X}$=4.44) AM ขึ้นไป ($\bar{X}$=3.90)	.00* ต่ำกว่า 6 ปี ($\bar{X}$=3.16) 6-10 ปี ($\bar{X}$=3.69) 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$=3.91)	.00* น้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{X}$=2.87) 15,001-30,000 บาท ($\bar{X}$=3.55) 30,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X}$=4.37)
ความตั้งใจในการใช้งาน	.93 ชาย ($\bar{X}$=3.62) หญิง ($\bar{X}$=3.63)	.00* ต่ำกว่า 26 ปี ($\bar{X}$=3.11) 26-35ปี ($\bar{X}$=3.62) 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$=3.87)	.00* ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=2.88) ปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=3.98)	.00* OA-TA ($\bar{X}$=2.93) Staff / Supervisor ($\bar{X}$=4.42) AM ขึ้นไป ($\bar{X}$=3.94)	.00* ต่ำกว่า 6 ปี ($\bar{X}$=3.22) 6-10 ปี ($\bar{X}$=3.75) 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$=3.85)	.00* น้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{X}$=2.95) 15,001-30,000 บาท ($\bar{X}$=3.61) 30,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X}$=4.36)
ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ	.05* ชาย ($\bar{X}$=3.49) หญิง ($\bar{X}$=3.54)	.00* ต่ำกว่า 26 ปี ($\bar{X}$=3.06) 26-35ปี ($\bar{X}$=3.52) 36 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$=3.68)	.00* ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$= 2.74) ปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$= 3.87)	.00* OA-TA ($\bar{X}$=2.84) Staff / Supervisor ($\bar{X}$=4.31) AM ขึ้นไป ($\bar{X}$=3.50)	.00* ต่ำกว่า 6 ปี ($\bar{X}$=3.11) 6-10 ปี ($\bar{X}$=3.65) 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$=3.62)	.00* น้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{X}$=2.88) 15,001-30,000 บาท ($\bar{X}$=3.52) 30,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X}$=4.11)

*$p<.05$

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ด้านอายุ พบว่าผู้ใช้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีทัศนคติโดยรวมน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี และผู้ใช้ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติ โดยรวมน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

ด้านตำแหน่ง พบว่าผู้ใช้ที่มีตำแหน่ง OA-TA มีทัศนคติ โดยรวม น้อยกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่ง Staff / Supervisor และผู้ใช้ที่มีตำแหน่ง AM ขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พบว่าผู้ใช้ที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 6 ปี มีทัศนคติ โดยรวมน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุงาน 6-10 ปี และผู้ใช้ที่มีอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีทัศนคติ โดยรวม น้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 / 30,000 บาท และผู้ใช้ที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบสารสนเทศมีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน

คุณสมบัติระบบสารสนเทศ	ความพึงพอใจของผู้ใช้		ความตั้งใจในการใช้งาน		ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ	
	β	*p*	β	*p*	β	*p*
1. ประโยชน์ของการใช้งาน	0.25**	.00	0.28**	.00	0.40**	.00
2. ความง่ายต่อการใช้งาน	0.08	.91	0.10**	.04	0.02**	.01
3. อิทธิพลของสังคม	0.28**	.00	0.26**	.00	0.20**	.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.11**	.04	0.09*	.08	0.00	.91
5. ความสามารถส่วนบุคคล	0.31**	.00	0.37**	.00	0.25**	.00

**$p<.05$, *$p<.01$

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความสามารถส่วนบุคคล อิทธิพลต่อสังคม ประโยชน์ของผู้ใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ

2. ด้านความตั้งใจในการใช้งาน คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการใช้งาน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความสามารถส่วนบุคคล ประโยชน์ของผู้ใช้งาน อิทธิพลต่อสังคม ความง่ายต่อการใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3. ด้านผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ด้านผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ประโยชน์ของผู้ใช้งาน ความสามารถส่วนบุคคล อิทธิพลต่อสังคม ความง่ายต่อการใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เมื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และผู้ใช้ที่มีเพศที่แตกต่างกันโดยรวมมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงาน OA-TA อายุงานต่ำกว่า 6 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีทัศนคติต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในไลน์การผลิตทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานระบบสารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มอื่น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เป็นต้น สอดคล้องกับ วรรณศร จันทโสลิด (2559, หน้า 63) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่าเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้ ICT ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้ ICT ที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เมื่อศึกษาระดับคุณสมบัติระบบสารสนเทศที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านประโยชน์ของการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านความสามารถส่วนบุคคล จะมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Kim & Lee (2014, p. 12) ที่ศึกษาคุณภาพการรับรู้ถึงประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และความตั้งใจในการใช้งาน กรณีศึกษาการบริการหุ่นยนต์ส่วนบุคคล ที่ พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลในเชิงบวกอย่างมากต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการหุ่นยนต์ส่วนบุคคล นอกจากนี้การรับรู้ถึงประโยชน์มีผลอย่างมากต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการมากกว่าผู้ใช้ความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี สามารถเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 26 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงาน OA-TA อายุงานต่ำกว่า 6 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท มีทัศนคติต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในไลน์การผลิต ควรสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศให้กับพนักงานกลุ่มนี้มากขึ้นและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความยากลำบากของการใช้ระบบของพนักงานกลุ่มนี้ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบันขององค์กร

2. บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี สามารถเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ จำแนกรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านประโยชน์ของการใช้งาน ทางบริษัทและส่วนงานควรรับฟังความคิดของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานนั้น ๆ เพื่อที่จะได้นำมาวิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ในระบบสารสนเทศ เพื่อที่จะให้พนักงาน และบริษัทได้ประโยชน์สูงสุด

2.2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ทางบริษัทและส่วนงานควรปรับปรุงระบบงานต่างๆให้ง่ายต่อการใช้งานของพนักงานแต่ละประเภท และควรมีคู่มือการใช้งานอย่างละเอียด เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานได้อย่างง่ายยิ่งขึ้น

2.3 ด้านอิทธิพลของสังคม ทางบริษัทและส่วนงานควรสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศต่างๆมาขยายผล ให้แก่ส่วนงานอื่น ๆ หรือบุคคลรอบข้างของพนักงาน เพื่อที่ทำให้พนักงานสามารถเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทางบริษัทและส่วนงานควรมีช่องทางในการใช้งานระบบต่างๆของบริษัทให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น ใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อแก้ปัญหาให้พนักงานได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5 ด้านความสามารถส่วนบุคคล ทางบริษัทและส่วนงานควรมีการอบรมการใช้งาน และช่วยเหลือพนักงานในการใช้งานระบบต่าง ๆ ของบริษัท และผลักดันให้พนักงานพัฒนาการเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อรองรับและปรับตัวสู่โลกของดิจิทัล ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างของแต่ละระบบให้มากขึ้นเพื่อที่จะรับรู้ทัศนคติของผู้ใช้งานระบบอย่างแท้จริง เพราะผู้ใช้งานระบบที่แตกต่างกันอาจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เยอะขึ้นและสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ

บรรณานุกรม

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี. (2564). ***รายงานจำนวนพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2564***. ม.ป.ท.

เพิ่มศิริ ศิริพร และยุทธกร ฤทธิ์ไธสง. (2563). คุณลักษณะที่ดีของระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครราชสีมา. ***วารสารราชพฤกษ์***, ***19***(2), หน้า 92-101.

วรรณศร จันทโสลิด. (2559). ***การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย***. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร, วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Alalwan, A.A., Dwivedi, Y.K., & Rana, N. P. (2017). Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust. ***International Journal of Information Management***, ***37***(3), pp. 99-110.

Hsu, P. F., Yen, H. R., & Chung, J. C. (2015). Assessing ERP Post-Implementation Success at the Individual Level: Revisiting the Role of Service Quality. ***Information & Management***, ***52***(8), pp. 925-942.

Kim, Y., & Lee, H. S. (2014). Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, and Intention to Use: An Empirical Study of Ubiquitous Personal Robot Service. ***Asian Social Science***, ***10***(11), p.1

Yamane, T. (1976). ***Statistics: An Introductory Analysis*** (2nd ed). New York, NY: Harper and Row.