

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ต
ของพนักงานประจำศูนย์บริการลูกค้าที่ 1 – 8
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย

พิชญินทร์ ปัญญา

ระดับการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

พ.ศ.

2547

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุจิตรา จันทนา

กรรมการที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี วิหกุล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ต และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้คอมพิวเตอร์ และปัจจัยระบบอินทราเน็ต กับ ความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ต กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำศูนย์บริการลูกค้าที่ 1 – 8 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

การใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์น้อย ปัจจัยระบบอินทราเน็ตเกี่ยวกับคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูลข่าวสารของพนักงานมีคุณภาพปานกลาง ส่วนความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีการยอมรับระบบอินทราเน็ตปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระบบอินทราเน็ตมาก

ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ตสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ต ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คุณภาพของระบบอินทราเน็ต และคุณภาพข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ กับ ความสำเร็จของการใช้ระบบอินทราเน็ตปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

The study was survey research which purpose to examine the affective factor of using intra-net and the relationship between the factor of using computer and the factor of using intra-net. Whereas both factor affected to the successful of using intra-net. The sample group was 238 whom worked for customer service unit 1-8, TOT Corporation Company Limited. The data collected were using through questionnaire and analyzed by SPSS program, percentage, means, the standard deviation and Pearson Predicament.

The finding of the research was as follows:

The experience and personal skill on using computer programmed was presented as low level. The intra-net system concerned with quality system and quality of information system was presented at intermediate level. The successful of using intra-net was accepted intra-net system at intermediate level.

The experience of using computer relates with the successful of using intra-net as high level, had a significant difference at .01 levels. However the training and needs personal skill on using computer relate with the successful for using intra-net at intermediate level. It had significant difference at .01 levels.

The quality of intra-net system and the quality of information system respectively relate with the successful of using intra-net at intermediate level which had a significant difference at .01 level.