ระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ
THE CONTROL SYSTEM FOR A TEST DRIVE CAR OF TOYOTA BUENGKAN COMPANY LIMITED

กฤษณะ เสาะสาย[1*], อุไรวรรณ จันทร์นนท์[2], กรรณิกา สายสิญจน์[3], สุขสันต์ สุทธิเสน[4],จารุวรรณ พรหมศิริ[5]

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคบึงกาฬ บึงกาฬ 38000

Received : 2019-10-29 **Revised** : 2019-12-03 **Accepted** : 2019-12-26

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬและประเมินความพึงพอใจของพนักงานบริษัโตโยต้าบึงกาฬจำกัดคณะผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสร้างระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ2) ประเมินความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโตโยต้าบึงกาฬจำกัดต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ และแบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานโตโยต้าบึงกาฬจำกัดต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทโตโยต้าบึงกาฬจำกัด จำนวน 30 คน โดยวิธีการเจาะจง ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยคือ ปีการศึกษา 2561 การวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญต่อระบบระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) 2) ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโตโยต้าบึงกาฬต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.11) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.21) รองลงมา ด้านความปลอดภัยในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.20) ด้านความถูกต้องและการประมวลผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.17) ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.11) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการใช้งานทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.03)

คำสำคัญ : ระบบควบคุม, รถทดลองขับ, ความพึงพอใจ

Abstract

The objective of this study were to: 1) create a control system for using a test drive car of Toyota Buengkan Company; and 2) evaluate the Toyota Buengkan Co.ltd employee's satisfaction towards the control system operation. The research process was divided into 2 steps: 1) the invention of a control system for the use of Toyota Buengkan Company test drive car; and 2) assess the employee's satisfaction towards using the control system operation. Research instrument employed were the test drive car control system and the employee's satisfaction evaluation form towards the company test drive car control system. Sample groups were 30 Toyota Buengkan Company employees selected by specific methods. The research period was in the AY 2018. Research analyzed using the percentage, mean and standard deviation.

The results of this study were as follows:

1. The quality assessment by the experts towards the attendance record system of Buengkan Technical College students was at the high level ($\bar{X}$ =

*กฤษณะ เสาะสาย

E-mail address: kritsana.soasai@gmail.com

4.46). In addition, the teacher's satisfaction towards the attendance record system of Buengkan Technical College students was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.56). Considering partially, it revealed the efficiency and benefits of the system ranked the highest level ($\bar{X}$ = 4.66), followed by the accuracy and processing which was also at the highest level ($\bar{X}$ = 4.65). Besides, the safe use was also at the highest level ($\bar{X}$ = 4.57). Moreover, the general operation ranked the highest level ($\bar{X}$ = 4.50). The least average score were the design and the management which were in high level ($\bar{X}$ = 4.43)

Keywords: Control System, A test drive car, Satisfaction

1. บทนำ

การพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบทที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ในลักษณะ เศรษฐศาสตร์เครือข่าย หรือที่เรียกว่า (networked economy) มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนย้ายอย่างรวดเร็ว เสมือนดังไม่มีพรมแดนของประเทศ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ระหว่างประเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ ส่งผลให้โลกมีสภาพเหมือนเป็นหนึ่งเดียว มีการแข่งขันสูงผลกระทบในวงกว้าง (systemic and dynamism) ต่อผู้ผลิต ผู้บริโภค อย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน และนั่นเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการปรับตัวพัฒนาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในโลกเศรษฐกิจใหม่ ทำให้องค์กรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลไปใช้ในการช่วยสนับสนุนในด้านการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรได้ง่าย มีสะดวกรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น [1]

ในปัจจุบันท่ามกลางสภาวการณ์ตลาดที่มีการแข่งขันสูง องค์กรที่ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับผู้อื่นจะโดดเดี่ยวและดำเนินธุรกิจได้ลำบาก องค์กรสมัยใหม่จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามการเปลี่ยนแปลงของโลกและแสวงหาโอกาสทางการตลาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการหาลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ได้เอื้อประโยชน์ให้แต่ละองค์กรสามารถทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (E-Business) ได้ เช่น การซื้อขายสินค้าและทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ หรือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) รวมถึงช่วยเสริมกลยุทธ์ในการแข่งขันทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ การกระจายสินค้าหรือส่งมอบสินค้าตามกำหนด การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การจัดการทรัพยากรบุคคล การวางแผนการผลิต การวิจัยและพัฒนา เป็นต้น และเมื่อองค์กรธุรกิจเกี่ยวกับรถยนต์ต่างๆ เกิดการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้ คือการทำงานที่เป็นระบบ รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง และงานฝ่ายขายเป็นฝ่ายหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะฝ่ายขายมีการใช้งานข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับรถยนต์มาใช้ เพื่อให้ลูกค้าได้รู้จักข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับรถยนต์ ซึ่งในที่นี้รวมไปถึงการ (Test drive) เพื่อให้ลูกค้าได้ลองขับก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ซึ่งเมื่อลูกค้าตัดสินใจทดลองขับจึงต้องมีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลของรถ รวมไปถึงวันที่และเวลาที่ลูกค้ายืมและคืนรถทดลองขับ ทำให้การเก็บข้อมูลมีข้อมูลที่เยอะและเมื่อต้องการตรวจสอบข้อมูลรถที่ลูกค้านำไปใช้ทดลองขับเกิดความไม่สะดวกและไม่เป็นระบบ ซึ่งอาจเกิดความเสียหายหากเอกสารสูญหายไป และอาจจะส่งผลเสียต่อฝ่ายอื่นได้ [2]

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้า บึงกาฬ แล้วนำเอาระบบสารสนเทศ มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการยืมและคืนรถทดลองขับ และประวัติการยืมรถทดลองขับตลอดจนไปถึงข้อมูลของลูกค้าและการป้องกันการสูญหายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการบริการ ซึ่งจะทำให้มีความสะดวกในการใช้งานและทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีความเป็นระบบมากขึ้นและเพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กรธุรกิจ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบัน และที่สำคัญคือให้ผู้ใช้มีการยอมรับการใช้งานของระบบสารสนเทศได้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสร้างระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโตโยต้าบึงกาฬต่อการใช้งานระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

3. วิธีการวิจัย

3.1 ขั้นที่ 1 การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนา ดังนี้

3.1.1 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ จำนวน 100 คน

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1.2.1 ประเมินความต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตของงานที่จะต้องทำรวมถึงทราบระบบงานต่าง ๆ

3.1.2.2 วิจัยรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลหลักการ ความต้องการของระบบ และวิเคราะห์ความต้องการของระบบ เพื่อออกแบบและสร้างระบบระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

3.1.2.3 สร้างระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ (Data Flow Diagram)

3.1.2.4 สร้างและพัฒนาระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ (Data Flow Diagram)

3.1.2.5 นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

3.1.2.6 ทดสอบการทำงานของระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

3.1.2.7 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

3.1.2.8 นำแบบประเมินคุณภาพให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินแล้ว มาหาค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพของการใช้ระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ การแปลผลใช้เกณฑ์กำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยการประเมิน

3.1.2.9 นำระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.3.1 รวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้มาโดยวิธีการเจาะจง

3.1.3.2 ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ คือ จำนวน 100 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

3.3.3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล โดยนำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานโตโยต้าบึงกาฬต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 แบบประเมินปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬต่อไป

4. สรุปผล

4.1 ผลการสร้างระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจ ของพนักงานโตโยต้าบึงกาฬต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

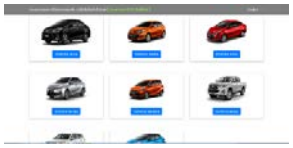
4.2.1 การประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. =0.75)

4.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานโตโยต้าบึงกาฬต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

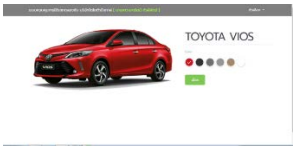
รูปที่ 1 แสดงการ Login เข้าสู่ระบบ

ภาพที่ 2 แสดงการสมัครสมาชิก

ภาพที่ 3 แสดงหน้าแรกของระบบ



ภาพที่ 4 แสดงหน้าเลือกรถที่จะทดลองขับ



ภาพที่ 5 แสดงหน้าที่ User เลือกรุ่นและสีรถทดลองขับ

ภาพที่ 6 แสดงการยืมรถทอดลองขับ

ภาพที่ 7 แสดงผลการสั่งพิมพ์รายงานการยืม

ภาพที่ 8 แสดงข้อมูลการยืม

ลำดับ	องค์ประกอบด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการใช้งานทั่วไป	4.03	0.30	มาก
2	ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ	4.21	0.44	มาก
3	ด้านความถูกต้องและการประมวลผล	4.17	0.54	มาก
4	ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	4.20	0.47	มาก
5	ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์	4.11	0.38	มาก
	รวม	**4.11**	**0.42**	**มาก**

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานโตโยต้าบึงกาฬต่อระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ ด้านการใช้งานทั่วไป

5. การอภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปลายผลของระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับ บริษัทโตโยต้าบึงกาฬ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการใช้งานทั่วไป 2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ 3) ด้านความถูกต้องและการประมวลผล 4) ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และ5) ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์

ด้านการใช้งานทั่วไป ได้แก่ ความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกรายงานผลความน่าเชื่อถือของระบบ ความง่ายของการใช้งานระบบ ความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลศักดิ์ หลาบสีดา (2555) งานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัทกรณีศึกษาบริษัทประกันภัย รวมทั้งหาประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น โดยได้พัฒนาระบบขึ้นในรูปแบบเว็บแอพพลิเคชั่น (Web Application) และได้นาหลักการพัฒนาระบบแบบ SDLC (System Development Life Cycle) มาใช้เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น แบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ประเมินโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบ และแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ประเมินโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัทกรณีศึกษาบริษัทประกันภัย ผลของการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัทกรณีศึกษาบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี คือมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ที่ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0. 9210 และผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในเกณฑ์ที่ดี คือมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ที่ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.7493

ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ ได้แก่ ความสวยงาน ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าโฮมเพจ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน ระบบข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนางสุภารักษ์ เมินกระโทก (2557) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่าง

ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้กลุ่มสานักวิชาเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น ได้จำนวนนักศึกษาแยกตามกลุ่มสำนักวิชา ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จานวน 504 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จานวน 118 คน และคณาจารย์ จานวน 73 คน แบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้บริการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง 2 ปี มากที่สุด การเรียนรู้วิธีการใช้บริการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองเรียนรู้จากการแนะนำบนหน้าจอของระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมากที่สุด สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมด้วยระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมากที่สุด คือ หนังสือ ตารา และนำส่งคืนหนังสือ ณ ตู้รับคืนอาคารบรรณสาร มากที่สุด

ด้านความถูกต้องและการประมวลผล ได้แก่ ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล ความถูกต้องในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในโปรแกรม ความถูกต้องของผลลัพธ์ในรูปแบบรายงาน ความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ ความเร็วในการแสดงภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ ความถูกต้องของการประมวนผล สูตรการคำนวณและรายการต่างๆ ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 3) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสานักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จานวน 10,283 คน (แหล่งข้อมูล : สำนักส่งเสริมและงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ข้อมูลวันที่ 13 กันยายน 2558 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973 : 887, อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกะกุล 2550: 135) โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ95 และมีความความเคลื่อนเท่ากับ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการบริการ ที่มารับบริการ ณ บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละประเภทมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของสานักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.99 และตอนที่ 5

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ได้แก่ การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบ การตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ความเหมาะสมของระบบรักษาความปลอดภัยโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและความต้องการที่เกิดจากการให้ บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ปรำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และส่งกลับมายังสำนักงานตรวจสอบภายในได้รับแบบสอบถามกลับมา จานวน 132 ฉบับ ซึ่งข้อมูลจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี

งบประมาณ 2558โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน ในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ สูงสุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ และด้านด้านสิ่งอานวยความสะดวก

ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ ได้แก่ ข้อมูลตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ระบบฯ ช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น ระบบฯ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ภาษาที่ใช้ในระบบฯ เป็นทางการ ตรงประเด็นและสื่อความหมายชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไตรทศ มากมูล (2559) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบการจัดเก็บ ยืม-คืน อุปกรณ์กีฬา 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดเก็บ ยืม-คืน อุปกรณ์กีฬา กลุ่มทดลองที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูพลศึกษา และตัวแทนนักเรียนที่ทำหน้าเบิกจ่ายอุปกรณ์กีฬาของโรงเรียนวัดจันทราวาส อ.เมือง จ.เพชรบุรี ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมของ การจัดเก็บ ยืม-คืน อุปกรณ์กีฬาของโรงเรียน เลือกโดยวิธีเจาะจง จำนวน 18 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระบบการจัดเก็บ ยืม-คืน อุปกรณ์กีฬาของโรงเรียน มีลักษณะการทำงานของโปรแกรมเป็นระบบฐานข้อมูล ประกอบด้วยเมนูของระบบ ซึ่งการเลือกชนิดอุปกรณ์กีฬา วันที่ เวลา การยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา จำนวนอุปกรณ์ที่สมาชิก ยืม-คืน จำนวนอุปกรณ์คงเหลือช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดเก็บ ยืม-คืน อุปกรณ์กีฬา เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ในการเข้าใช้ระบบควรจัดการรูปแบบให้ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม

6.2 ในการเข้าใช้ระบบควรจัดการรูปแบบให้ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม

6.3 พัฒนาเกี่ยวกับการอัพเดทรุ่นของรถ เพื่อให้ง่ายต่อการเลือกใช้งาน ให้ตรงตามความต้องการ

6.4 เพิ่มรายละเอียดในการยืมรถ อย่างเช่น หมายเหตุลงไปด้วย

6.5 ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการใช้ระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬ

6.6 ควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาระบบควบคุมการใช้รถทดลองขับบริษัทโตโยต้าบึงกาฬอย่างต่อเนื่อง

7. เอกสารอ้างอิง

[1] กรณ์สิณี ฐิติกรประภาพงศ์.(2558).การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

[2] ไกรทพนธ์ เติมวิทย์ขจร.(2559).การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

[3] คณิต ดวงหัสดี (2537).แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.สาขาจิตวิทยาการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[4] จันทนี รุ่งเรืองธนาผล.(2558).พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

[5] ชนะดา วีระพันธ์.(2555).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา

[6] ณธัชสร จุติสงขลา.(2559).ระบบยืม-คืนหนังสือโครงงานของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

[7] ไตรทศ มากมูล .(2559).การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บ ยืม-คืน อุปกรณ์กีฬา โรงเรียนวัดจันทราวาส (ศุขประสารราษฎร์).มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

[8] บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

[9] บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(2543).รวมบทความการวิจัยการวัดผลและประเมินผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ

[10] พงษ์พิชญ์ อุดมศิริ รัตน์ และนุชนาฎ สัตยากวี. (2555).ระบบยืมคืนอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการวิจัยภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน.

[11] พรพิมล สีเหลือง.(2559).ระบบยืม-คืนหนังสือ กรณีศึกษา ห้องสมุดสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

[12] พูลศักดิ์ หลาบสีดา. (2555). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

[13] เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา.

[14] ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ.(2558).ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

[15] ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

[16] สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555).ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[17] สำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558).ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

[18] สุภารักษ์ เมินกระโทก.(2559).การใช้ระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองของนักศึกษาและคณาจารย์ กรณีศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

[19] สุมิตรา นวลมีศรี.(2555).การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการพยากรณ์ผู้เข้าศึกษาโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

[20] สุเมธ พิลึก.(2559).การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเงินกองทุนสวัสดิการชุมชน. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

[21] หทัยรัตน์ บรรลือ.(2556).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา.มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

[22] [ออนไลน์].(2555).ทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม bootstrap [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2561].จาก http://www.softmelt.com

[23] [ออนไลน์].(2555).ทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Xampp [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2561].จาก http://www.ninetechno.com