



ณัฐ เลิศฤทธิ. (2549). ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม : ดร.รวิวัตร สิริภูบาล, รองศาสตราจารย์บุปผา แสงผล.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 326 คน สุ่มตัวอย่างตามระดับชั้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test, F-test และหาค่าความสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 39-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 21-43 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สังกัดส่วน/สำนักงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบด้านอำนวยการและบริหารทรัพย์สิน
2. ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการสั่งการ/จูงใจ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลและสารสนเทศ ด้านระเบียบปฏิบัติ/กระบวนการ และด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก
4. เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและสังกัดส่วน/สำนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
5. ความคิดเห็นด้านการวางแผนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนความคิดเห็นด้านการจัดองค์การ ด้านการสั่งการ/จูงใจ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน



Nat Lertrith. (2006). **Opinion and Satisfaction in Operation of Thailand Post Employees to Information Technology Management**. A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Dr.Raveewat Siripubal and Associate Professor Bubpha Sawangpol

ABSTRACT

The reserch aims to examine the opinion and the satisfaction in operation to information technology management, compare the opinion and the satisfaction in operation to information technology management, and study the relationship between the opinion and the satisfaction in operation to information technology management. The sample group consisted of 326 Thailand post employees which was drawn by stratified random sampling. Data were analyzed by SPSS using descriptive statistics of frequencies, percentages, means, standard deviations, t-test and F-test. Relation was determined by Spearman's Correlation. Findings indicated that:

1. Most employees were female aged between 39-45 years old, graduated with Bachelor Degrees. Their experiences were between 21-43 years with the positions of operation officer level, and in responsibility of Administration and Property Management Part.
2. The employees' opinion in information technology management in terms of planning and organizing were highest, but in terms of command/motivation, co-operation and controlling were high.
3. The employees' satisfaction in operation to information technology management in software, hardware, peopleware, information technology, regulation/process and computer network were in the high level.
4. Differences in the employees' sex, ages, experiences and positions do not affected their opinion and satisfaction in operation to information technology management. Differences in education levels and responsibilities affected their opinion and satisfaction in operation to information technology management.
5. The employees' opinion in term of planning did not relate to the satisfaction in operation to information technology management, but in term of organizing, command/motivation, cooperation and controlling related to their satisfaction in operation.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเป็นอย่างดีได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของ ดร.รวิวัตร์ สิริภูบาล รองศาสตราจารย์บุปผา แสวงผล รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ จันตะนี และ ดร.วิชัย แหวนเพชร ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษา โดยสนับสนุนด้านความรู้และแนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ และขอขอบคุณผู้เขียนเอกสารที่ได้เอ่ยนามในงานวิจัยฉบับนี้ทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

ณัฐ เกียรติฤทธิ์