



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ
ในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

โดย

ร้อยโทหญิง กฤติยา เสตะพันธุ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ
ในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

โดย

ร้อยโทหญิง กฤติยา เสตะพันธุ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

Factors affecting Users' Satisfaction of Information System
In Office of The Permanent Secretary of Defence

By

Lieutenant Kittiya Setabandhu



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Technology Management
College of Innovation
Thammasat University
2010

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิทยาลัยนวัตกรรม

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ร้อยโทหญิงกฤติยา เสตะพันธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ

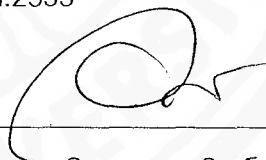
ในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

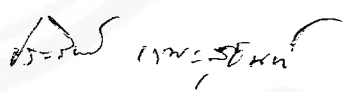
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 20 เมษายน พ.ศ.2553

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

()
ดร.ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

()
ดร.ประวิทย์ เชมะสุนันท์

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

()
ดร.อรรณวิทย์ เตชะวิบูลย์วงศ์

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ม.ร.ว.พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิวัตน์)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม งานวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การใช้สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเว็บไซต์ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คุณภาพของระบบ, คุณภาพของข้อมูล, คุณภาพการบริการ, ความง่ายในการใช้งาน, และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของข้อมูล, คุณภาพการบริการ, และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

Abstract

The objective of this research is to examine the factors affecting the satisfaction of using information systems in Office of The Permanent Secretary of Defence. The data were collected from Office of The Permanent Secretary of Defence officials, experienced of use Office of The Permanent Secretary of Defence website. This research examines factors affecting the satisfaction of the information system which consists of 5 main factors include the quality of systems, data quality, quality of service, ease of use, and perceived usefulness. The research results showed that data quality, quality of service, and perceived usefulness have affected the level of satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ดร.ประวิทย์ เขมะสุนันท์ กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัย ผู้ที่กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของงานวิจัย จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่าน อาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช ประธานกรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระ และ ดร.อรรณวิท เตชะวิบูลย์วงศ์ กรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระที่ได้ให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัวทุกคนที่คอยให้การสนับสนุน คอยดูแล ให้กำลังใจ จนทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ร้อยโทหญิง กฤติยา เสตะพันธู

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

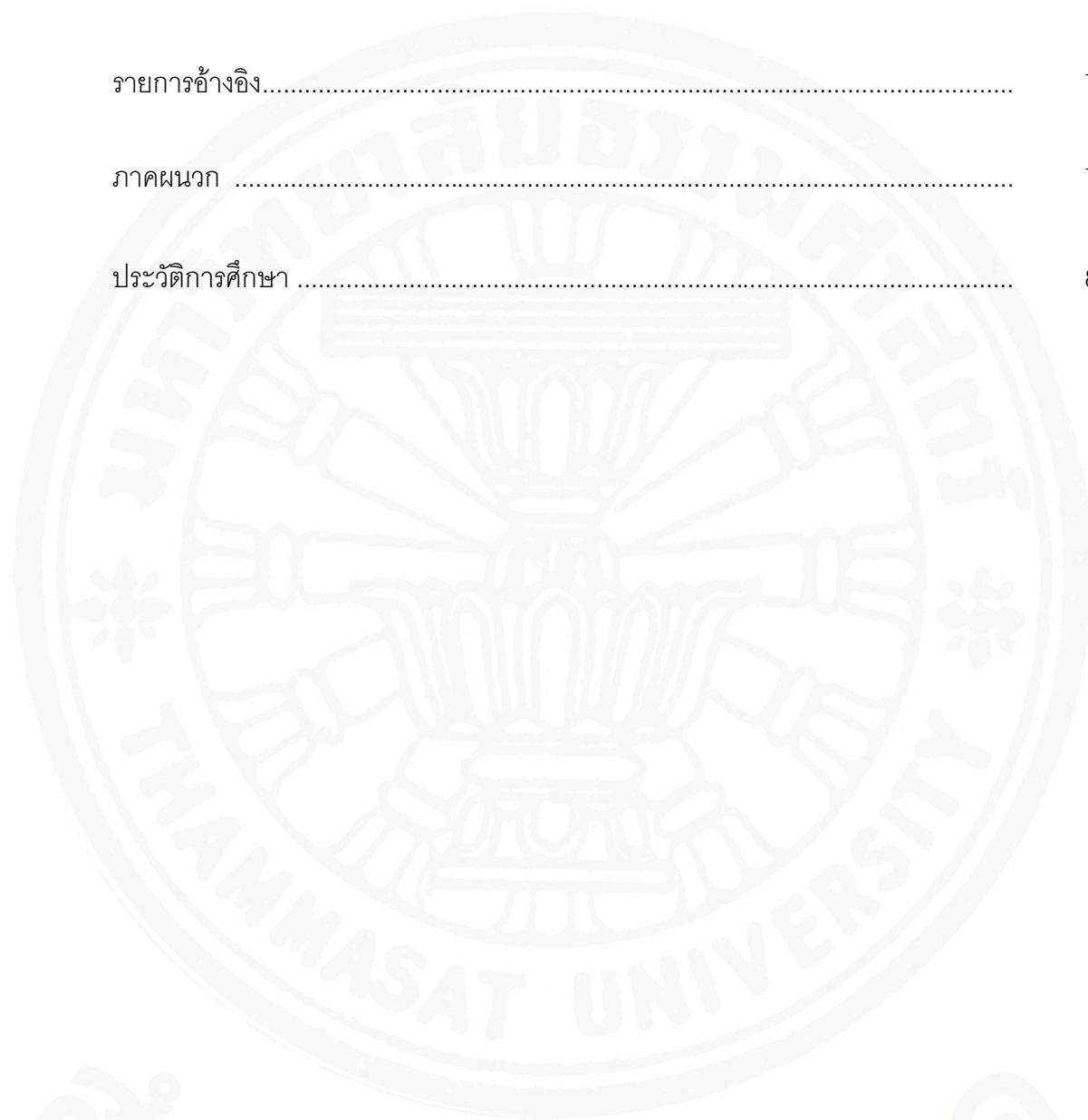
พ.ศ. 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ ทศนคติ (Attitude)	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ การรับรู้ (Perception)	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ (Satisfaction)	8
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model).....	9
2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ.....	15
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
3.4 สมมติฐานในการวิจัย.....	32
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.6 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.7 กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.8 ระยะเวลาในการวิจัย.....	43
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	47
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ กลุ่มตัวอย่าง.....	47
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศ.....	48
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อบัณฑิตด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	56
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	59
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	66
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	66

5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	68
5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย.....	70
รายการอ้างอิง.....	72
ภาคผนวก	79
ประวัติการศึกษา	85



สำนักหอสมุด

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การวัดคุณภาพของระบบ	16
2.2	การวัดคุณภาพของข้อมูล.....	18
2.3	ตารางสรุปปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ.....	27
3.1	ระยะเวลาในการวิจัย	43
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	47
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	47
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	48
4.4	การรายงานค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	48
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศในปีวิจัยทางด้านคุณภาพของระบบ	49
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศในปีวิจัยทางด้านคุณภาพของข้อมูล.....	50
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศในปีวิจัยทางด้านคุณภาพของการบริการ.....	51
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศในปีวิจัยทางด้านความง่ายในการใช้ที่สามารถรับรู้ได้.....	52
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศในปีวิจัยทางด้านประโยชน์ในการใช้ที่สามารถรับรู้ได้	53

4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศในภาพรวมทั้งปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ, คุณภาพของ ข้อมูล, คุณภาพของการบริการ, ความง่ายในการใช้ที่สามารถรับรู้ได้ และประโยชน์ในการใช้ที่สามารถรับรู้ได้.....	54
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยการวัด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.).....	55
4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ จำแนกตามเพศ.....	56
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ จำแนกตามอายุ.....	57
4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ จำแนกตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เป็นรายคู่.....	59
4.16	ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary) ในความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ.....	60
4.17	ผลลัพธ์แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ	61
4.18	สรุปผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) และปัจจัยแต่ละตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ระบบสารสนเทศ.....	62
4.19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน กับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ.....	64

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	DeLone & McLean IS Success Model (1992, p.87)	9
2.2	Updated DeLone and McLean IS Success Model (2003, p.24).....	11
2.3	The Model of User Satisfaction Tested by Seddon & Kiew (1996)	13
2.4	Conceptual Model of e-Government Adoption (Kumar et al., 2007)	23
2.5	Proposed Model for e-Government Success (Parmita Saha, 2008)	25
3.1	กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	32
4.1	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์.....	65

สำนักหอสมุด