



เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
หัวหน้างานและพนักงานโรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

SATISFACTION ON THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN DAY-TO-DAY
OPERATION: THE CASE OF EXECUTIVES AND SUPERVISORS VIS-A- VIS
GENERAL EMPLOYEES WORKING FOR DUSIT THANI HOTEL,
BANGKOK METROPOLIS.

ฐิติพงษ์ เจริญผล

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อสถาบันรัชต์ภาคย์
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป (M.B.A) ปีการศึกษา 2557

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ

ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

ชื่อ

นายฐิติพงษ์ เจริญผล

หลักสูตร

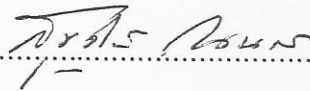
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

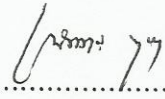
ดร. ชรินทร์ วิชชุตา

ปีที่สำเร็จการศึกษา

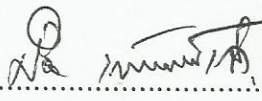
2557

.....
.....ประธานกรรมการ

(รศ. สุขจิตต์ ณ นคร)

.....กรรมการ / อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ชรินทร์ วิชชุตา)

.....ผู้อำนวยการหลักสูตร

(ดร. พิชัย ทรัพย์เกิด)

ชื่อเรื่อง	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานโรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร
ผู้ศึกษาค้นคว้า	นายฐิติพงษ์ เจริญผล
รหัสประจำตัว	5618100012
อาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ	ดร.ชนินทร์ วิชชุตตา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ก็เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา 2) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจากพนักงาน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานจำนวน 51 คน และจากกลุ่มพนักงานและบุคลากร จำนวน 51 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดสำหรับผู้บริหารและหัวหน้างานและชุดสำหรับพนักงานและบุคลากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) การทดสอบด้วยค่าสถิติที (t-test) และการทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test)

ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 3 ปี เรียนรู้และศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองจากการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานประจำวันมากกว่าการเข้ารับการอบรมที่โรงแรมจัดขึ้น ส่วนในกลุ่มพนักงานและบุคลากร ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 3 ปี โดยมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีกว่าพวกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

ระหว่าง 4-6 ปี เรียนรู้และศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมากกว่าได้รับการอบรมที่
โรงแรมจัดขึ้น และพบว่ายังมีพนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เลย

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้แก่
ระบบเครือข่ายภายในควรมีการเพิ่มจุดเชื่อมต่อให้มากขึ้นโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ตามด้วยการ
จัดหาพนักงานที่มีความชำนาญไว้คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา และควรมีการเปลี่ยน
ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงแรมที่เก่าล้าสมัยด้วยเครื่องรุ่นใหม่ ส่วนข้อเสนอแนะจากกลุ่มพนักงาน
และบุคลากร เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้แก่ ระบบเครือข่ายภายในควรมีการเพิ่มจุดเชื่อมต่อให้
มากขึ้นพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ตามด้วยการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ การใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆทุกๆปี การผลิตสื่อการสอนสำหรับช่วยสอนการทำงานของแต่ละฝ่ายงาน การ
จัดหาพนักงานที่มีความชำนาญไว้คอยให้คำปรึกษา และคำแนะนำเมื่อพนักงานประสบปัญหา และการ
ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงแรมให้มีขีดความที่สูงขึ้น

Satisfaction on the Use of Information Technology in day-to-day operation : The Case of Executives and Supervisors vis-a- vis General Employees Working for Dusit Thani Hotel, Bangkok Metropolis.

Abstract

The objectives of this survey research were to 1) study personal factors of Dusit Thani Hotel's personnel who were target population under study 2) study their satisfaction on the use of information technology in their day-to-day operation 3) pinpoint suggestions made by the personnel. Samples included 51 executives and supervisors while 192 general employees were selected as another group of samples. Stratified Random Sampling was conducted in this research. Two sets of questionnaire were used-one for the executives and supervisors, another for general employees. Statistics used included frequency , percentage , mean , standard deviation , t-test and F-test.

Outcome of the study indicated that the majority of executives and supervisors earned bachelor-degree or master-degree. They had at most 3 years work experience . The majority of them learned how to use IT by on-the-job training rather than by formal study. The majority of general employees , on the other hand, earned bachelor degree . It turned out that personnel with less than 3 years work experience were more capable in using IT than those with 4-6 years work experience. The majority of them studied IT by themselves. The study also showed that some personnel never knew how to use the IT at all.

Suggestions from the first group (executives and supervisors), in order of preference –from highest to lowest , included more installation of terminals together with the more modern equipment , availability of IT help-desk personnel , replacement of office PCs that were outdated. On the other hand , suggestions from the second group (general employees) –in order of preference from highest to lowest , included more computer terminals , more in-house training on IT and the use of various computer software , training media for each areas of operation , availability of IT help-desk and computer upgrading.