

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Employee Self Service (ESS) ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นายณภัส ศิริสมรรถการ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลมีความก้าวหน้าอย่างมาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบ Employee Self Service หรือ ระบบ ESS ซึ่งเป็นระบบจัดการข้อมูลส่วนบุคคลเข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีความถูกต้องแม่นยำและดำเนินการอยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงลดเวลาและความซ้ำซ้อนจากการดำเนินการ เช่น การยื่นใบลา การเบิกจ่ายค่าสวัสดิการ หรือการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น โดยพนักงานทุกคนจะใช้งานระบบ ESS อยู่บ่อยครั้ง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานที่มากที่สุด องค์กรจึงเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดให้แก่พนักงาน

งานวิจัยชิ้นนี้ จึงศึกษาถึงปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Employee Self Service (ESS) ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยนำเอาทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีเทคโนโลยี-องค์กร-สิ่งแวดล้อม รวมถึงปัจจัยด้านการอบรมและปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารระดับสูงจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบ ESS เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง

คือ พนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เคยใช้งานระบบ ESS ในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนทั้งสิ้น 262 คน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้งานระบบ ESS นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยด้านการอบรม ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารระดับสูง และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสามารถส่งผลให้เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และในขณะเดียวกันปัจจัยการสนับสนุนของฝ่ายบริหารระดับสูง ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพระบบส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

**คำสำคัญ:** ระบบ Employee Self Service, ระบบ ESS, ระบบจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION ON EMPLOYEE SELF SERVICE SYSTEM (ESS) OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED
Author	Mr. Napas Sirisamathakarn
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Year	2020

## ABSTRACT

Currently, the development of information systems technology that related to personal information management systems has made great progress, Airports of Thailand Public Company Limited has introduced Employee Self Service systems or ESS, a personal data management system, to increase efficiency. In the process of better handling of personal information that information will be more accurate and operating on the same database. This includes reducing time and redundancy from operations such as submitting a letter of leave, reimbursement of benefits, or editing personal information, etc. Normally, the employees frequently use the ESS system. To achieve the most satisfaction in use. The organization therefore realizes the importance of improving the efficiency of the management system, in order to maximize the satisfaction of the employees.

This research studies about the factors affecting the satisfaction of the Employee Self Service (ESS) system of the Airports of Thailand Public Company Limited by applying the Information Systems Success Model, Technology Acceptance Model and Technology Theory - Organization - Environment Model. And including the training factor and top management support factor from relevant past research. In order to

study the factors that contribute to the satisfaction of the users of the ESS system. This research is a quantitative research, which the researcher used to collect data from the distribution of questionnaires. The sample group is employees of Airports of Thailand Public Company Limited who have normally used the ESS to manage personal data. And the number of people is 262.

The research results showed that the factors of information quality, system quality, perceived ease of use and perceived usefulness positively impact to user satisfaction. In addition, the research found that factors of training, top management support and service quality positively impact to perceived ease of use. And at the same time the factor top management support, information quality and system quality also positively impact to perceived usefulness.

**Keywords:** Employee Self Service System, ESS, personal data management system